



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

Facultad De Ciencias Empresariales
Escuela de Ingeniería Comercial

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”

Nombres: Paola Grace Bascur Pérez
María Alejandra Ibáñez Fuentes

Profesor Guía: Sr. Juan Maldonado Riquelme

Concepción, 24 de Marzo de 2017

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Dedicatoria:

Esta memoria de título está dedicada a mis padres, en especial a mi madre que siempre me ha brindado todo su apoyo y más aún desde la partida de mi padre quien me cuida y guía desde el cielo; También dedico esta memoria a mi compañera María Alejandra que creyó en mí, y demostró ser muy perseverante y optimista para enfrentar esta última etapa de nuestra carrera; a mis amistades que sin duda siempre tuvieron esa palabra de aliento motivándome a seguir adelante frente a las adversidades de la vida.

Paola Bascur Pérez

Dedico esta memoria de título a quienes fueron pilar fundamental a lo largo de mis años de estudio, en especial agradecer a mis padres, hermanas y sobrinos por el amor, apoyo y comprensión entregada. Quiero destacar la unión que se creó junto a mi compañera Paola en esta última etapa de nuestra carrera, sin su entrega nada de esto hubiera sido posible. De igual forma reconocer los grandes lazos de amistad que se forjaron durante este ciclo universitario, que sin ellos el camino hubiera sido aún más adverso. En especial quiero agradecer a mi pareja por su constante preocupación y motivación entregada día a día para cumplir este objetivo. Gracias Dios.

María Ibáñez Fuentes

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Tabla de contenido

INDICE DE ILUSTRACIONES	5
INDICE DE TABLAS	5
CAPÍTULO I:	
INTRODUCCIÓN	6
JUSTIFICACIÓN	10
OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO.	11
Objetivo General	11
Objetivos Específicos	11
METODOLOGIA A UTILIZAR	12
MÉTODOS DE RECOPIACION DE INFORMACION	15
CAPÍTULO II:	
MARCO TEÓRICO	16
2.1. Conceptos de Innovación	18
2.2. Tipos de Innovación	22
2.3. Tipos de estrategias de innovación	27
2.4.El Proceso Innovador.	29
2.5. Modelos de Innovación.	30
2.6. Errores Frecuentes del Proceso Innovador.	33
2.7. Innovación de Servicio	34
2.8. Servicio	36
2.9. Calidad del servicio	38
CAPÍTULO III:	
ESTUDIO SITUACIÓN ACTUAL	41
3.1. Análisis Red Asistencial provincia del Biobío	43
3.2. Antecedentes Provincia del Biobío	59
3.3. Antecedentes Comuna de Negrete	69
3.4. Antecedentes Sistema Salud Pública Negret	72
CAPÍTULO IV:	
PROPUESTAS DE INNOVACIÓN DE SERVICIO YA IMPLEMENTADAS EN LA SALUD PÚBLICA DE CHILE.	80
4.1. Programa Hora Salud	82
4.2. Estrategia Sidra (Sistema de Información de la Red Asistencial)	83
4.3. Programa de Gestión de Demanda Asistencial (GDA)	86
4.4. Gestión Remota De Pacientes, GRP	88

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

4.5. Ficha Clínica Digital	89
4.6. Rezebramed, El Software que administra horas de consulta médica	90
CAPÍTULO V:	
“PROPUESTA DE INNOVACIÓN DE SERVICIO PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD PÚBLICA EN NEGRETE”: CASO PRÁCTICO.	93
5.1. Objetivos	94
5.2. Público Objetivo	94
5.3. Problemas Detectados en el CESFAM Yanequén y las Postas	94
5.4. Servicios Propuestos	96
CAPÍTULO VI:	
IMPACTO EN LA POBLACIÓN PROPUESTA “TU HORA”.	102
Tamaño de la muestra	103
Determinación de la Muestra en poblaciones finitas.	105
CAPÍTULO VII:	
CONCLUSIONES	113
LIMITACIONES	116
SUGERENCIAS	117
REFERENCIAS	118
ANEXOS	
Anexo 1: Antenas de Telecomunicaciones en Negrete.	121
Anexo 2: Condiciones Comerciales de Propuesta “Tu hora”.	122
Anexo 3: Encuesta Aplicada a los Usuarios del CESFAM Yanequén.	123
Anexo 4: Tabulación Encuestas	128
Anexo 5: Organigrama Departamento de Salud Municipal de Negrete	130

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

INDICE DE ILUSTRACIONES

FIGURA N°1	43
FIGURA N°2	63
FIGURA N°3	66
FIGURA N°4	69
FIGURA N°5	76
FIGURA N°6	77
FIGURA N°7	77
FIGURA N° 8.....	108
FIGURA N° 9.....	110
FIGURA N° 10.....	111

INDICE DE TABLAS

TABLA N°1	61
TABLA N°2	128
TABLA N°3	128
TABLA N°4	129
TABLA N°5	129

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

CAPÍTULO I:

INTRODUCCIÓN

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Un fenómeno importante que ocurre en la situación actual del país es la búsqueda constante en la innovación, que favorece en el funcionamiento de la sociedad, contribuyendo de forma decisiva al progreso y desarrollo. Por ello, la investigación sobre el fenómeno de la innovación en el gobierno y en las administraciones públicas se ha incrementado de manera sustantiva en los últimos años.

El problema de investigación está enfocado a mejorar el servicio de la salud pública en Chile. En general, se sostiene que la atención en los Centros de Salud Familiar (CESFAM) constituye casos en donde los usuarios deben esperar varias horas para obtener una atención médica. Es por ello que es necesario diseñar una propuesta enfocada a la mejora en la asignación de horario de estas familias, pertenecientes a los establecimientos de salud en la Comuna de Negrete, ubicada en la Provincia del Biobío. Con ello, abordaremos dos temas sumamente interesantes por su incidencia en la evolución del país: el fenómeno de innovación de servicios y salud pública. No obstante, a pesar del interés que despiertan, de forma aislada, tanto la innovación como los servicios, todavía hoy, existe una importante laguna en la literatura sobre innovación centrada en los servicios.

Este déficit es causado, básicamente, a las peculiaridades que presentan los servicios (inmaterialidad, simultaneidad, caducidad y heterogeneidad) y que conllevan ciertos problemas de medida del output generado (EiglieryLangeard, 1989; Gadrey, 1991, 1996; Berry, 1995; Miles, 1996; GalloujWeinstein, 1997; Djellal y Gallouj, 1999).

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

A partir del año 1990, el Ministerio de Salud desarrolló una estrategia denominada “Reforma de la Salud”. Los principios fundamentales a los que hace alusión la reforma modernizadora de la salud son: Equidad, mejorar la calidad de la atención, accesibilidad geográfica, social y económica, humanización en la atención, heterogeneidad en las condiciones de vida, integridad de las acciones por todo el ciclo de vida y participación social y comunitaria. Por esto surge la inquietud de dar respuesta a la necesidad de innovar en los servicios en la salud pública.

Para lograr esto, es preciso conocer en detalle la situación actual de los procesos llevados a cabo en la red asistencial Biobío, para lo que se plantea realizar un análisis de la situación actual de la zona en cuestión en ese ámbito.

A ello se suma el interés por desarrollar un marco conceptual que sirva de base para entender el fenómeno de la innovación, identificar sus variables principales además de innovación de servicio. Se pretende contribuir a sintetizar los principales enfoques para entender el fenómeno de la innovación en el sector público. Para ello utilizaremos gran parte de las ideas, síntesis y hallazgos obtenidos.

La innovación es un fenómeno complejo, sistémico, que depende de la confluencia de muchos factores y protagonistas, de las relaciones que se dan entre ellos y de las capacidades e infraestructura que en conjunto facilitan el proceso (CNIC, 2010).

En esta perspectiva, es urgente el contribuir a estructurar una combinación de factores que faciliten y promuevan la innovación en la atención de los organismos públicos.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Se requiere de nuevas capacidades y competencias flexibles para usar y adaptar tecnologías, para aprender y desaprender constantemente, para generar y gestionar conocimiento y fluir de manera adecuada frente a los cambios en su actual momento de desarrollo y radical transformación hacia una nueva frontera paradigmática.

Generalmente, se asocia el concepto de innovación de manera automática al mundo de la empresa y los negocios, y hoy en día más directamente al ámbito de los avances tecnológicos y el uso intensivo de las nuevas herramientas que circulan en la “Galaxia Internet” (Castells¹, 2009). Sin embargo y hasta hace unos pocos años atrás, poco o nada de ello se relacionaba con el gobierno y el sector público.

Lo anterior es reflejo de que algo ha venido cambiando de manera profunda y que, muy probablemente, su ruta de navegación y los nuevos territorios por descubrir será exponencial en los próximos años lo que, bajo una mirada entusiasta, motivará radicales transformaciones en la forma en que entendemos, gestionamos y desarrollamos nuestros sistemas político-administrativos (Ramírez-Alujas, 2010).

Solo se menciona a los gobiernos que estos ahogan la innovación o en relación con las medidas que deberían tomarse para promoverla (Lewis, 2010). Por otro lado y más vinculado a la necesidad de generar un cuerpo conceptual común y el desarrollo de líneas de investigación propias sobre la innovación en el sector público, ha surgido un interesante debate académico que recién comienza a mostrar sus primeros resultados.

¹Castells, M. (1988). Comunicación y Poder, Madrid: Alianza editorial.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

JUSTIFICACIÓN

En la actualidad las personas que utilizan el sistema de salud pública, específicamente los Centros de Salud Familiar, al momento de solicitar un horario de atención deben realizar grandes sacrificios (sin importar su condición física, edad o etapa de embarazo) comenzando por levantarse de madrugada, con frío y lluvia para pedir una hora de atención, la cual muchas veces no es segura. Los pacientes deben realizar largas filas y esperar por varias horas para obtener una atención médica y producto de estas largas esperas, en contacto con otros usuarios, se empeora el cuadro patológico de consulta.

Otra de las consecuencias de este sistema, es que los usuarios también pierden tiempo que significa muchas veces faltar al trabajo por llevar a sus hijos a un médico o para conseguir horas para sí mismos y por consiguiente, también se produce una pérdida de dinero, que por el tipo de público al que atienden estos centros de salud puede llegar a provocar un gran déficit económico para la familia en cuestión. No obstante, en numerosas ocasiones el llegar temprano no les asegura su atención, dadas las capacidades limitadas de la salud pública, como tampoco les permiten la reserva de hora para un día posterior.

Es por este motivo que creemos necesario realizar una investigación haciendo uso de todas las herramientas y conocimientos adquiridos en nuestra etapa de formación, de modo que nos permita establecer una visión más amplia y poder proceder a formular una propuesta de innovación en el servicio de atención en la salud pública, que ayude a solucionar esta disyuntiva que afecta a la sociedad en la cual estamos inmersos y que fortalezcan el modelo integral de salud familiar y comunitaria en Chile.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO.

Objetivo General

Desarrollar una propuesta de innovación de servicio que impacte favorablemente en la calidad y satisfacción del usuario en la reserva de horario de atención en el sistema de salud pública.

Objetivos Específicos

- Revisar el material bibliográfico disponible acerca de la innovación de servicio en nuestra universidad de modo de poder complementar nuestro conocimiento y contribuir a la elaboración de nuestra propuesta de innovación.
- Analizar la situación actual del sistema de atención pública en la Provincia del Biobío específicamente en CESFAM Yanequén.
- Investigar propuestas de innovación de servicio referentes a la reserva de horario de atención ya implementadas en el servicio de salud pública de Chile.
- Desarrollar una propuesta de innovación de servicio para la reserva de horarios de atención.
- Validar la propuesta de innovación de servicio de reserva de horario mediante una encuesta aplicada a los usuarios de los establecimientos de salud pública de la comuna de Negrete.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

METODOLOGIA A UTILIZAR

La metodología a utilizar en esta investigación será a través de un estudio descriptivo y exploratorio que permitirá conocer la situación actual de la red asistencial de salud pública en la Provincia del Biobío y la latente problemática existente para obtener una hora médica.

Para decidir que tipo de estudio se utilizaría se tomó en consideración los tipos establecidos por Hernández-Sampieri (2008)² de los cuales como se señaló anteriormente se seleccionan dos tipos, los que se explican a continuación:

Exploratorio:

Es el método de investigación que busca entregar una visión general de una determinada realidad, que en este caso se asocia al estudio de situación actual de la salud pública y la manera de reservar hora de atención por los usuarios. El método exploratorio se utiliza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, como lo es la innovación de servicios hoy en día en Chile. Además este estudio servirá para aumentar la familiaridad con los sistemas de salud, es decir, con las tecnologías de la información utilizadas en esta área que figuran aun como fenómenos relativamente desconocidos y entregar información para poder llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real. Por otro lado también será posible investigar la percepción u aprobación de los usuarios bajo la premisa que se fuera a implementar la propuesta de innovación formulada en esta memoria.

²Hernández-Sampieri, R. (2008) Metodología de la Investigación, Editorial McGraw-Hill, México

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

En este caso la exploración permitirá obtener nuevos datos de planteamiento de cambios nuevos e innovadores dentro de un CESFAM y elementos que pueden conducir a formular con mayor precisión las preguntas de investigación.

La función de la investigación exploratoria es descubrir la base y recabar información que permita como resultado el estudio de un nuevo tema o problema y puede ayudar a precisar un problema o a concluir con la formulación de una hipótesis (Roberto Hernández Sampieri, 1998).

Descriptivo:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, se miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, en otras palabras, se selecciona una serie de aspectos o dimensiones y se mide cada una de ellas independientemente.

El proceso de la descripción no es solo la obtención y la acumulación de datos y su tabulación correspondiente, sino que además se relaciona con condiciones y conexiones existentes, prácticas que tienen validez, opiniones de las personas, puntos de vista, actitudes que se mantienen y procesos en marcha. Se usara este método al momento de la aplicación y tabulación de la encuesta dirigida hacia la población inscrita en los establecimientos de salud públicos en Negrete, con ello se busca medir si los usuarios aprueban o rechazan la futura implementación de la propuesta, su grado de satisfacción con el sistema actual de reserva de horario y si poseen la disposición de enfrentarse al cambio de sistema.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Los datos descriptivos se expresan en términos cualitativos y cuantitativos, se pueden utilizar uno de ellos o ambos a la vez.

En cuanto al diseño de esta investigación, será de carácter no experimental, ya que se ejecutará sin manipular ningún tipo de variables, observando los fenómenos en estudio tal y como se presentan en la cotidianeidad, sin influir de ningún modo en el entorno.

El principal objetivo de esta investigación se basa en resolver el problema práctico de asignación de horarios de atención, con un margen de generalización limitado, para que en el futuro se logre entregar un servicio de mayor calidad a los usuarios de la salud pública en la Comuna de Negrete.

Posteriormente se diseñará el instrumento a utilizar para recoger la información necesaria a través de encuestas, para poder conocer la percepción ante una propuesta de innovación de servicio desarrollada con el claro objetivo de mejorar la calidad de la reserva de horas en la salud pública de Negrete.

El grado de generalización de esta memoria es a partir de la investigación- acción para lograr centrar y generar cambios en la realidad a estudiar, intentando unir la investigación con la práctica a través de la aplicación de las encuestas a usuarios de los establecimientos de salud y finalmente tabular el instrumento, de modo de obtener resultados y conclusiones sobre la percepción que tendrían los usuarios si se llegase a implementar la propuesta a futuro.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

METODOS DE RECOPIACION DE INFORMACION

Los medios de recolección de información serán diversas fuentes en primer lugar la información primaria a través de una encuesta aplicada a los usuarios del CESFAM de Negrete. La información secundaria de la recopilación de información proviene desde: páginas web, libros, casos, reuniones, los directivos y estudios de la innovación.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

A través del tiempo el concepto de innovación ha evolucionado, este término es fundamental para determinar la competitividad de cualquier empresa u organización que tienen por objetivo el consolidar y mantener una posición diferenciadora dentro del mercado. Existen variados tipos de innovación, sin embargo cualquiera sea la clasificación, la innovación se ha convertido en un término clave para determinar el éxito.

La innovación no implica exclusivamente la generación de nuevos productos y servicios, sino que afecta también a la forma de hacer las cosas. En este capítulo se presentan el conjunto de conceptos, ideas y propuestas, que sirven de soporte a este trabajo de investigación.

Desde esta óptica, la clave empresarial para mejorar los resultados consiste en formular estrategias que permitan la explotación de las oportunidades que brinde el entorno, intentando a la vez contrarrestar las amenazas, mientras que se aíslan y subestiman los atributos de las empresas capaces de generar ventajas (Barney³, 1991).

Hoy en día se considera la innovación y el cambio tecnológico como elementos claves del desarrollo económico y social de una organización, sea cual sea su rubro y sin duda ha contribuido a consolidar el campo de la investigación. El principal objetivo en esta memoria es profundizar la innovación en empresas de servicios, como lo son los establecimientos de salud pública de Negrete en la Provincia del Biobío y como mejorar la calidad del servicio de reserva de horario de atención de estos.

³Barney, J. (1991). *Firm Resources and Sustained Competitive Advantage*. Texas: Journal of Management volumen 17 N°1.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Para comenzar nuestro estudio abordaremos las principales definiciones del concepto básico de innovación de diferentes autores, los tipos de innovación existentes según lo establecido en el Manual de Oslo (2005) y los tipos de estrategias de innovación según Freeman (1974). Sin embargo los orígenes teóricos de la innovación se remontan a las definiciones otorgadas por Schumpeter⁴ (1934), quien es considerado el primer economista que investiga los fenómenos innovadores y que aún es una referencia esencial para la investigación sobre innovación.

2.1. Conceptos de Innovación

Para este concepto en la literatura existen diversas definiciones como también numerosos aportes de autores en relación a él. El término innovación significa literalmente “novedad” o “renovación”. Esta palabra tiene su origen en el latín “innovare”, que significa cambiar o modificar las cosas implementando la novedad (Medina Salgado y Espinosa Espíndola, 1994) sencillamente, innovar significa introducir un cambio.

Comenzando por la base de nuestra investigación se nos hace necesario analizar el concepto de Innovación que según la Real Academia de la Lengua Española es definido como la creación o modificación de un producto y su introducción en un mercado.

Por su lado, Schumpeter (1934) definió innovación desde una perspectiva general y contempló diferentes maneras de cambiar para ser considerados como una innovación.

⁴Schumpeter, J. (1934). *TEORIA DEL DESENVOLVIMIENTO ECONOMICO (2ª ED.)*. México: Fondo de Cultura Económica.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Estos son: la introducción en el mercado de un nuevo bien o una nueva clase de bienes; el uso de una nueva fuente de materias primas, siendo ambas innovación de producto, la incorporación de un nuevo método de producción no experimentado en determinado sector o una nueva manera de tratar comercialmente un nuevo producto, como la innovación de proceso, o la llamada innovación de mercado que consiste en la apertura de un nuevo mercado en un país o la implantación de una nueva estructura de mercado.

Por otro lado, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, de ahora en adelante OCDE, definió en 1981 la innovación como “todos los pasos científicos, comerciales, técnicos y financieros necesarios para el desarrollo e introducción en el mercado con éxito de nuevos o mejorados productos, el uso comercial de nuevos o mejorados procesos y equipos, o la introducción de una nueva aproximación a un servicio social siendo la I+D sólo uno de estos pasos”.

Un año más tarde Freeman⁵ (1974) se refiere a la innovación como el proceso de integración de la tecnología existente y los inventos para crear o mejorar un producto, un proceso o un sistema. Innovación en un sentido económico consiste en la consolidación de un nuevo producto, proceso o sistema mejorado.

Por su parte Drucker⁶ (1985) establece que la innovación es una herramienta específica para los emprendedores, el medio por el cual explotan el cambio como una oportunidad para diferentes negocios o servicios.

⁵Freeman, C. (1974). citado por Medina Salgado y Espinosa Espíndola, 1994).

⁶Drucker, P.(1985). *Innovation and Entrepreneurship*.Harper&Row, New York

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Es capaz de ser presentada como una disciplina, capaz de ser aprendida, capaz de ser practicada.

La innovación abarca buscar, descubrir, experimentar, desarrollar, imitar, y adoptar nuevos productos, nuevos procesos de producción y nuevos métodos organizacionales. Casi por definición, lo que se busca no puede ser conocido antes de la actividad misma de búsqueda y experimentación. Es decir, cualquier actividad innovadora llevada a cabo por los agentes, motivados por los beneficios económicos, debe involucrar siempre cierta cantidad de percepción sobre las oportunidades tecnológicas y económicas no exploradas.

Según Drucker⁷ (1988), la innovación es la acción de dotar a los recursos con una nueva capacidad de producir riqueza, así como también dice que cualquier cambio en el potencial productor de riqueza ya existente, también es innovación. La innovación señala algunas cosas que deben hacerse y otras que no, a las cuales las mencionan como condiciones, que son los principios de la innovación, las cuales mencionaremos a continuación:

Lo que se debe hacer:

- La innovación intencional comienza con el análisis de oportunidades.
- La innovación es conceptual y perceptiva (observar, preguntar y escuchar).
- Para ser efectiva la innovación debe ser simple y bien centrada.
- Las innovaciones efectivas nacen siendo pequeñas.
- Una innovación exitosa apunta a ser líder en su área, no se trata de que se convierta en un gran negocio.

⁷ Drucker, P.(1988). *Innovación y el empresario innovador: La práctica y los principios*: México. Editorial Hermes

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Lo que no se debe hacer:

- No tratar de ser astuto.
- No diversifique.
- No innove para el futuro.

Es sabido que las empresas que no innovan no pueden librarse del envejecimiento y la declinación, Drucker (1988) menciona en su libro “La innovación y el empresario innovador” que una empresa para ser capaz de innovar debe ser capaz de dar libertad a sus trabajadores para afrontar los desafíos de la innovación, así como también debe ser capaz de dedicar recursos financieros a esta.

En un sentido más amplio Porter⁸ (1990) decía que “la innovación genera ventaja competitiva para las empresas” y estas la obtienen gracias a acciones relacionadas con innovación que puede incluir ya sea nuevas tecnologías o nuevas formas de hacer las cosas.

Esta es otra de las definiciones de innovación que establece que es la producción de un nuevo conocimiento tecnológico, diferente de la invención que es la creación de alguna idea científica teórica o concepto que pueda conducir a la innovación cuando se aplica el proceso de producción. Elser⁹ (1992)

En 2004, el DTI (Department of Trade and Industry) del Reino Unido adopta una de las definiciones más simples y claras que se ha visto de innovación: “Innovación es explotar con éxito nuevas ideas” por lo que si no explotamos algo novedoso y si no se genera valor solo será una invención, pero no innovación.

⁸Porter, M. (1990). *The Competitive Advantage of Nations*. Free Press, New York, 1990 & 1998

⁹Elser, (1992). citado por Verduzco Ríos y Rojo Asenjo, 1994.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Otra de las definiciones más utilizadas sobre innovación es la que aparece en el Manual de Oslo (OECD, 2005) que indica que "Una innovación es la introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, producto (bien o servicio), de un proceso, de un nuevo método de comercialización o de un nuevo método organizativo, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores."

Luego de analizadas las definiciones antes citadas, podemos inferir en que cada explicación de los distintos autores tienen una similitud y esta radica en la existencia de un cambio, de algo nuevo y que se habla de innovación sólo cuando se introduce con éxito en el mercado.

2.2. Tipos de Innovación

La innovación no necesariamente consta de la creación de nuevos productos y servicios, sino que también se relaciona con la manera de hacer las cosas. De acuerdo a lo anterior, se desprenden diversas definiciones acerca de los tipos o clases de innovación que según el Manual de Oslo (OCDE, 2005), referencia bibliográfica en materia de innovación, define los siguientes tipos de innovación:

2.2.1. Innovación de producto/servicio

Tipo de innovación referido a la mejora de un producto/servicio existente o la introducción de uno nuevo, dadas sus características y usos que se les destina. Este tipo de innovación puede ser el resultado de la utilización de nuevas tecnologías o dar énfasis a nuevos usos o combinaciones de conocimientos o tecnologías existentes.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

2.2.2. Innovación de proceso

Es la introducción de un nuevo proceso de producción o de distribución o mejorar uno existente. El objetivo principal de este tipo de innovación es generalmente disminuir los costos de producción o distribución y mejorar aspectos como calidad de estos procesos mediante técnicas, equipos o programas informáticos que ayuden al funcionamiento óptimo del mismo. La introducción de una nueva tecnología de la información o una mejorada será considerada como innovación de proceso siempre y cuando su objetivo esté orientado mejorar la eficiencia y/o calidad de una actividad de apoyo básico dentro de una organización sin importar su rubro.

2.2.3. Innovación de Marketing

Este tipo de innovación se trata de la aplicación de un nuevo método de comercialización que la empresa no tenía considerado y que puede ser desarrollado por la misma organización o adoptarla de otra, lo que podría involucrar grandes cambios en un producto, como por ejemplo en su diseño del envase, posicionamiento o incluso nuevos métodos o canales de promoción para los bienes o servicios que se ofrezcan con el claro objetivo de incentivar el consumo de ellos y satisfacer mejor las necesidades de los clientes.

Los cambios referidos al posicionamiento pueden apuntar a crear nuevos canales de venta, como el desarrollo de franquicias, la venta directa en lugares nuevos o modificar la forma de exhibir el producto.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Por otro lado, los cambios en la promoción de un producto suponen la modificación en la comunicación utilizando nuevos soportes, pudiendo incurrir en la sustitución del logo, las formas de fidelización y hacer de la atención mucho más personalizada para mejorar la relación con el cliente.

2.2.4. Innovación de organización

Supone la introducción de una nueva metodología organizativa en las prácticas y procedimientos de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores de la empresa. Un método que no haya sido utilizado antes por la empresa y que resulte de decisiones estratégicas tomadas por la dirección.

También se considera en este tipo de innovación a la actualización en la gestión del conocimiento y la introducción de sistemas de gestión referidos a la producción, suministro, gestión de la calidad, cambios en las relaciones con los grupos de interés de la empresa como son clientes y proveedores, incluyendo a centros de investigación asociados y la subcontratación de actividades.

La innovación se concreta mediante nuevos programas informáticos globales que afectan a toda la organización provocando grandes cambios en toda su estructura y nuevos modos de recopilación y distribución de la información entre divisiones.

2.2.5. Innovación Incremental e innovación disruptiva

La innovación incremental se efectúa a bienes, servicios, procesos, métodos, etc., ya existentes y son resultado de modificación en materiales, componentes o en cualquier otra característica que conduzca a un mejor rendimiento, mayor eficiencia al producto final.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Una innovación disruptiva es aquella que difiere significativamente de los productos, métodos, servicios, etc., preexistentes, ya sea desde el punto de vista de sus características o del uso al cual está destinada.

Según Pascale (2005) hoy en día las empresas incorporan la innovación de diversas formas, para aumentar la calidad en sus productos o servicios, disminuir costos, ofrecer una mayor gama de productos o servicios, o ser más rápidas en la introducción en el mercado. Existen diferentes clasificaciones que se le dan a la innovación, entre las principales podemos mencionar las siguientes:

2.2.6. Innovación según su naturaleza

Innovación tecnológica: Nace luego de la utilización de la tecnología como medio para introducir un cambio en la empresa. Este tipo de innovación se ha asociado a través del tiempo a cambios en los aspectos más relacionados a los medios de producción.

Innovación comercial: Resulta del cambio de alguna de las variables del marketing. El éxito de un nuevo producto o servicio depende de la ventaja competitiva del mismo sobre los demás y del conocimiento del mercado y la eficacia del marketing desarrollado.

Innovación organizativa: El cambio ocurre en la dirección y organización en la cual se desarrolla la actividad productiva y comercial de la empresa. Es un tipo de innovación que otorga un mayor acceso al conocimiento y un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

2.2.7. Innovación según el grado de novedad

Innovación incremental: Consta de pequeños cambios que buscan incrementar la funcionalidad y las prestaciones de la empresa que cuando se suceden continuamente de forma acumulativa pueden otorgar una base permanente de progreso. De esta manera se observa cómo el crecimiento y el éxito experimentado por las empresas en el último tiempo se debe a programas caracterizados por una mejora continua y sistemática en el diseño de productos y procesos.

Innovación radical: Establece un fuerte cambio con patrones ya establecidos. Es una innovación que crea nuevos productos o procesos que no pueden entenderse como una evolución natural de los ya existentes. Surgen con cierta frecuencia aunque no se distribuyen uniformemente en el tiempo como las innovaciones incrementales. Hablamos de situaciones en las que la utilización de un principio científico nuevo provoca un cambio real con las tecnologías anteriores, un ejemplo puede ser la máquina de vapor o el microprocesador.

2.2.8. Innovación según el objeto

Producto: Fabricación y comercialización de nuevos productos o la mejora de productos ya existentes mediante tecnologías nuevas o nuevas utilidades de tecnologías existentes.

Proceso: Instalación de nuevos procesos de producción para mejorar la productividad o racionalizar la fabricación, ya sea para la fabricación de productos nuevos o para la fabricación más eficiente de productos existentes.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

2.2.9. Innovación según el impacto de la innovación (Determinada por la relación con la situación anterior de las necesidades de la sociedad)

Incremental: Se intenta buscar una mayor eficiencia en la utilización de materiales, una mejor calidad a precios reducidos. Es parte del conocimiento adquirido y de la identificación de sus problemas.

Radical: Desarrollada a partir de resultados de investigación. Su éxito comercial depende de muchos factores siendo un elemento básico el responder a necesidades insatisfechas del ser humano en un momento determinado que son repentinamente aceptadas por la mayoría.

2. 3. Tipos de estrategias de innovación

De acuerdo a Freeman (1974) los cambios que se dan en el mercado o en la tecnología, incluyendo los avances de sus propios competidores los obligan a participar y seguir en la carrera de alguna manera. Por otro lado Freeman en el mismo año establece en su libro “La teoría económica de la innovación industrial”, las diferentes estrategias que pueden adoptar una empresa u organización ante la innovación, las cuales son las siguientes:

Estrategia Ofensiva: Esta estrategia es aquella que busca obtener el liderazgo técnico y de mercado posicionándose primero frente a las empresas competidoras, anteponiéndose a la introducción de nuevos productos/servicios considerando nuevos procesos. Por lo general, si se adopta esta estrategia las empresas deberán desarrollar intensamente la investigación y dependen en gran medida de ella.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Estrategia Defensiva: El innovador defensivo no tiene como objetivo ser el primero, pero tampoco quiere quedarse atrás en el camino del cambio. Sin embargo, no desea ser el primero en innovar o no posee los medios para hacerlo, no obstante, no copia las formas de hacer ni productos tal cual, sino, que busca obtener una ventaja de los errores de los demás y así mejorar sus diseños. El innovador defensivo, normalmente no puede pasar a sus competidores, pero si es capaz de seguir el juego y no quedarse atrás.

Estrategia Dependiente: Esta estrategia posee un papel como de seguidor en relación a las organizaciones más fuertes, este tipo de estrategia no intenta iniciar o imitar cambios en su producto, a menos que sus consumidores o directores se lo demanden.

Estrategia Tradicional: El producto no cambia o lo hace en menor medida; la empresa tradicional no ve motivo para cambiar su producto, ya que el mercado no lo exige y la competencia no la obliga a hacerlo. Por otro lado existen muchas veces en las que el diseño si cambia y esto es lo que le da fuerza aunque esta no realice cambios técnicos.

Estrategia Oportunista o de nicho: Se da cuando un empresario identifica una oportunidad en el mercado que le permite establecer un nicho importante y ofrecer un producto o servicio que los consumidores necesitan, pero que nadie más había pensado en satisfacerlo.

Estrategia Imitativa: Este tipo de estrategia no tiene como objetivo pasar a las demás, ni siquiera mantenerse en el juego, si no que se conforma con estar atrás de las líderes.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

2.4. El Proceso Innovador.

El proceso innovador es aquel que se desencadena luego de originar una idea hasta su transformación en una invención al mercado.

2.4.1. Investigación y Desarrollo

La Investigación y Desarrollo es una parte fundamental del proceso de la innovación, ya que en ella se da origen al estudio y aprendizaje como también donde se adquieren conocimientos científicos o tecnológicos que dan pie a realizar las innovaciones.

Sin embargo, esta fase no siempre es necesaria dado que las innovaciones no siempre se originan gracias a la investigación sino que también pueden ser generadas por el personal al interior de las empresas en cuestión, es decir, gracias al aprendizaje de terceros haciendo innecesaria la investigación

Existen dos posibles categorías o tipos de investigación:

- a) La investigación básica: Esta se refiere a la generación de conocimientos teóricos, experimentales o métodos o una mezcla de ellas, que con el paso del tiempo, sea un corto o largo plazo, los resultados obtenidos de dicha investigación encontrarán aplicaciones prácticas, las que podrían ser en forma de desarrollos comerciales, nuevas técnicas de producción, procedimientos en las comunicaciones u adoptar otras formas de beneficio social y conocimientos.
- b) La investigación Tecnológica: Es aquella que otorga conocimientos dirigidos a fomentar la eficiencia y mejora del sector productivo tanto de bienes como de servicios o la creación de nuevos productos más atractivos y más competitivos.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Se podrá hablar de desarrollo tecnológico, cuando tanto los encargados de la investigación como la empresa productora de bienes/servicios, se involucren en un proceso cuyo fin sea el poner en el mercado nuevos productos que sean competitivos y que apunten a satisfacer las necesidades y exigencias del mercado con la mayor calidad posible.

2.5. Modelos de Innovación.

Los modelos nos explican los pasos a los que puede optar una organización durante un proceso de innovación. Diversos autores han logrado contribuir con modelos que señalan las etapas que interactúan en este proceso, no obstante, todos los modelos expuestos poseen carencias e interrogantes por lo que ninguno de estos logra explicar de forma concreta la innovación. A continuación se presentarán algunos de estos modelos.

Modelo Lineal: Es uno de los modelos básicos y es con el que se explica el proceso innovador. Este proceso se origina con una investigación básica, continuado de la investigación aplicada o tecnológica y su desarrollo, implementación de técnicas de marketing y culmina con la exposición de lo obtenido al mercado.

Este modelo es considerado poco realista ya que describe que el proceso de innovación debe comenzar si o si con la investigación básica siendo en realidad que se pueden aprovechar resultados o aprendizajes ya existentes de otras fuentes o de ideas que surjan de trabajadores de la misma empresa.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Modelo Marquis: Es un modelo más realista que hace la suposición de que las ideas de innovación se originan en el interior de la organización por parte de los trabajadores y no necesariamente por el departamento de investigación, ya que se considera que no todas las organizaciones cuentan con un departamento o área dedicada a la investigación y desarrollo.

El modelo considera tres etapas:

- a) Generar una idea con cierta factibilidad técnica y posible demanda de mercado: Dicha idea es sometida al examen de conocimientos técnicos disponibles y en caso de ser necesario se pondrá en marcha un proceso de investigación.
- b) Construcción de prototipos, diseños o planes pilotos una vez resueltos los problemas técnicos anteriores. Estos prototipos permitirán conocer las propiedades físicas, condiciones y costos de los nuevos productos/ servicios o procesos.
- c) Profundizar y mejorar aspectos del diseño, fabricación y marketing hasta llegar a la introducción en el mercado. Estas son las actividades después de revisar los resultados de las etapas anteriores.

Por lo general las ideas que conducen a la innovación se crean a partir de una constante y eficiente comunicación entre el área de marketing y el área técnica o tecnológica.

Modelo de Kline: Este modelo considera la innovación como método que ayuda a solucionar problemas y a la vez relaciona la ciencia y la tecnología en todos los procesos del modelo.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Es una combinación del modelo Marquis y el modelo lineal, con adición que cada uno de los pasos involucrados en el desarrollo del producto innovador tiene retroalimentación de fases subsiguientes. Se hace mucho énfasis en el uso del conocimiento ya existente.

Los procesos que presenta este modelo son:

- a) El camino central a la innovación: Este proceso comienza a partir de una idea que busque satisfacer las necesidades del mercado, adoptando la forma en un invento o diseño analítico de un bien o servicio. Seguido de esto, se debe trabajar para generar un diseño de ingeniería, acorde a la idea planteada, se deben seleccionar procesos, diseñar elementos que la complementen, entre otros componentes que se puedan aprovechar para dar forma a la idea innovadora principal. Este diseño pasa por un subproceso detallado que acaba en un prototipo listo para ser puesto a prueba en la etapa de desarrollo tecnológico. Posteriormente se procede a la fase de fabricación y comercialización.
- b) Existen diversas retroalimentaciones: Supone que lo esencial es mantener una comunicación efectiva entre cada fase del camino central y su etapa anterior, hasta el producto final. El propósito de obtener retroalimentación de otras etapas es corregir errores, reorganizar tareas y volver a la etapa anterior si es necesario para reformular lo que se había producido o intentado producir, con el fin de seguir la idea inicial definida. Este proceso se puede realizar en cualquier punto del modelo.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

- c) La conexión con la investigación a través del uso de los conocimientos existentes:
Todas las etapas se favorecen de los recursos y conocimientos disponibles, pero se puede dar el caso de que no sea posible conseguir la información necesaria por lo que se deberá investigar para encontrar una solución.
- d) Existencia de conexión entre la investigación y la innovación: Los descubrimientos logrados gracias a la investigación pueden llegar a ser inventos, los cuales podrían llegar a convertirse en exitosas innovaciones.
- e) Existencia de conexiones directas entre los productos y la investigación: Esto se explica dado que la ciencia o investigación depende de la tecnología, por ende gracias a que la tecnología avanza mediante innovaciones, es que se pueden llegar a realizar investigaciones más profundas y complejas dando paso a la innovación de productos o servicios mediante la creación de prototipos para prueba y su posterior implementación.

2.6. Errores Frecuentes del Proceso Innovador.

Considerar la innovación como una fuente de inspiración: Suele ocurrir que buenas ideas se descartan porque se cree que la innovación es solo una idea. La verdadera ciencia está en convertir las ideas y el conocimiento en productos, procesos o servicios nuevos o mejorados que el mercado reconozca y valore.

Confundir innovación con I+D: La tendencia a confundir estos términos puede provocar el desecho de una buena idea o una buena propuesta de innovación por asumir que será mucho más costosa y difícil de abordar al igual que la investigación y desarrollo.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Lo anterior hace que no toda la innovación se realice puesto se piensa que es demasiado compleja y demandará una mayor cantidad de tiempo y recursos como conectarse a través de redes de conocimiento, vale decir, buscar fuera de la organización apoyos de innovación como universidades, centros científicos, clientes o los mismos proveedores.

Exigir rápidos retornos de la inversión: Toda empresa que incursiona en una etapa de innovación o proceso de innovación, específicamente en aquellos que son más intensivos en I+D, debe ser consciente que no podrá obtener grandes rentabilidades en el corto plazo o de forma inmediata, sino, hasta después de haber pasado unos años, hablamos de un mediano plazo. En los primeros años, la empresa debe asumir que podrían aparecer rentabilidades negativas y costos mayores a los beneficios, es por esto la importancia de considerar en la estrategia de negocio un proceso de adaptación.

No existe innovador capaz de hacerlo todo: El proceso innovador se trata de un juego en equipo, en donde cada elemento importa y es indispensable una buena comunicación con el resto del equipo.

2.7. Innovación de Servicio

Introducción en el mercado de nuevos (o significativamente mejorados) productos o servicios. Incluye alteraciones significativas en las especificaciones técnicas, en los componentes, en los materiales, la incorporación de software o en otras características funcionales.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

En primer lugar, el sector servicios es centro de atención, no sólo por su importante tamaño, sino también por su continuado índice de crecimiento. Asimismo, éste se considera un sector clave en el proceso de cambio estructural. Además, por otra parte, cada vez existe más evidencia del activo papel que los servicios están desarrollando en materia de innovación y cambio tecnológico (Evangelista, Sirilli y Smith, 1998).

La relevancia de los servicios se evidencia desde una doble perspectiva. Por un lado, en su dimensión cuantitativa, mediante su aportación a la producción y al empleo, y por otro lado, desde una óptica cualitativa o estratégica, a través de las interdependencias establecidas con el resto de sectores económicos (Bhagwati, 1987; González, 1997).

En este sentido, es importante destacar los problemas de medida que presentan en general las actividades de servicios, lo que se traduce en una relativa escasez de estadísticas disponibles, así como de estudios que evalúen el comportamiento del sector. Estas deficiencias se derivan de la dificultad que entraña medir el output generado por estas empresas. La naturaleza inmaterial de los servicios conlleva que cobran mucha importancia numerosos atributos cualitativos, por ejemplo la calidad, dificultando enormemente su cuantificación.

No obstante, la falta de investigación se hace más notable al centrar el tema de la innovación en las actividades de servicios. Si bien la innovación siempre ha sido un tema central para muchos autores, los trabajos que relacionan el proceso innovador con las actividades de servicios son bastante más recientes.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

No cabe duda que el lastre que ha producido esta laguna en la literatura ha sido la falta de atención prestada tradicionalmente al sector servicios que, a pesar de emplear a una parte importante de la fuerza de trabajo, se consideran actividades no productivas asociadas, normalmente, con el consumo innecesario y que dependían del sector industrial, algunos autores incluso creyeron que incidían negativamente en el crecimiento económico y la innovación (Petit, 1986; Cohen y Zysman, 1987).

Los economistas clásicos sólo consideraban como actividades productivas las que se desarrollaban en el sector industrial, produciendo bienes materiales, de modo que las actividades de servicios quedaban excluidas por la propia naturaleza inmaterial de su producción. Posteriormente, en el periodo neoclásico ya se conciben como actividades productivas todas aquellas que crean utilidad, incluyendo así a los servicios.

2.8. Servicio

Tradicionalmente se han mantenido ciertos tópicos con respecto a los servicios, además de considerarlos como un sector residual dentro del sistema económico, se supone que son actividades improductivas, con escasa utilización del factor capital e incapaz de innovar.

Sin embargo, los recientes trabajos realizados en el ámbito de los servicios han permitido la definitiva superación de estas falsas creencias (Gallouj, 1994, 1997; Miles, 1996; Hauknes, 1998; Sirilli y Evangelista, 1998; Hertog, 2000; Tether y Hipp, 2000; Djellal y Gallouj, 2001).

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Actualmente, la etapa post-industrial del progreso humano, denominada sociedad del conocimiento está basada principalmente en la producción y consumo de servicios.

Uno de los obstáculos a los que se han tenido que enfrentar los servicios se deriva de la imposición de una definición demasiado simplista en la que se consideraban, en contraposición al sector manufacturero, como aquellas actividades en las que no ocurren modificaciones, mientras que la principal característica de la producción industrial es la transformación de los inputs que intervienen en el proceso.

Sin embargo, el sector servicios comprende numerosas actividades en las que suceden diferentes tipos de alteraciones, ya sean en los organismos, objetos o en el medio (Miles, 1995). Actuaciones que modifican el estado del entorno; eliminación de la contaminación o mantenimiento del medio natural; actividades que afectan al estado de los productos generados por otros sectores: reparaciones y mantenimiento, construcción, y el comercio mayorista y minorista; actividades que influyen en el estado de las personas (servicios de sanidad, educación, hostelería y los servicios personales); actividades que cambian el estado de los datos, información o conocimiento servicios de entretenimiento, servicios de comunicación, servicios profesionales y consultorías.

Por otra parte, centrándonos en la definición del término servicio, éste en sí mismo es bastante ambiguo, ya que con esta palabra se identifican tanto el sector económico en su conjunto como los subsectores, las empresas, las actividades que se desarrollan dentro de éstas y el resultado de las mismas.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

A pesar de este desconcierto terminológico y de que todavía no existe una definición aceptada unánimemente por la comunidad científica para definir el producto resultante de las actividades de servicios, se están realizando algunos esfuerzos por intentar esclarecer el concepto, así Gadrey (1991: 7) efectúa la siguiente aportación:

“Una actividad de servicios se define como una operación proyectada para causar un cambio de estado en una realidad “C” que es propiedad o es usada por el consumidor “B”, el cambio será efectuado por el proveedor del servicio “A” a petición de “B”, y en muchos casos en colaboración con él, pero sin conducir a la producción de un bien que pueda circular, en sentido económico, independientemente del medio “C”.

Por su parte Howells (2000a), partiendo de las directrices del Department of Industry, Science and Resources de Australia, entiende que los servicios proporcionan ayuda, utilidad o cuidados, experiencia, información u otro conocimiento intelectual y la mayoría del valor es intangible en lugar de residir en cualquier producto físico.

2.9. Calidad del servicio

“Para que un cliente pueda definir su grado de satisfacción necesita una experiencia (Oliver, 1993). Mientras que la calidad puede ser percibida sin necesidad de experiencia de consumo. Igualmente, la calidad puede ser una actitud general hacia la empresa proveedora, pero la satisfacción es una valoración individual (Bitner, 1990).”

En un principio la calidad fue entendida como la conformidad a unas especificaciones y estándares (Crosby, 1979).

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Sin embargo más adelante esta valoración de calidad objetiva donde la importancia radica en la conformidad a unos estándares de servicio establecidos por la empresa, dio paso a una definición de calidad centrada en el juicio que realiza el cliente, donde la valoración que toma importancia es la realizada por él, la llamada calidad subjetiva (Gil, 1995).

Zeithaml (1988), señala que la calidad del servicio percibida por el cliente es definida como la valoración que éste hace de la excelencia o superioridad del servicio.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), resaltan la dificultad que tienen los usuarios para evaluar la calidad de un servicio, ya que además de evaluar los resultados obtenidos, los clientes también realizan una evaluación del proceso de prestación de servicio.

Barroso (2000), define entonces la calidad del servicio como la comparación entre lo que el cliente espera recibir y lo que realmente recibe o percibe que recibe.

La calidad del servicio puede ser entendida como una valoración global, altamente subjetiva, similar a una actitud, relacionada a la satisfacción pero no equivalente a ésta, ya que la satisfacción implica un proceso de evaluación continuada en el tiempo.

Malagón- Londoño (1999), señala que el proceso de calidad en salud es un todo integrado, donde se encuentran involucrados tanto el grupo humano, como los recursos financieros, infraestructura, equipos, planeación, gestión y retroalimentación.

Setó (2004), señala que existe un alto grado de consenso respecto de la multidimensionalidad de la calidad de servicio. Esto significa que a la hora de evaluar un servicio, los usuarios toman en consideración varios criterios.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) identificaron 5 elementos o dimensiones determinantes de la calidad del servicio. Las dimensiones utilizadas por los usuarios para medir la calidad de un servicio son los siguientes:

1. **Confianza o Fiabilidad:** Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa.
2. **Responsabilidad o Capacidad de respuesta:** Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud.
3. **Seguridad:** El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza.
4. **Empatía:** Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa.
5. **Tangibles:** La apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales escritos.

El modelo conceptual de la calidad del servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), supone que los clientes comparan sus expectativas con sus percepciones para cada una de las dimensiones consideradas clave en la experiencia del servicio: Fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

CAPÍTULO III:

ESTUDIO SITUACIÓN ACTUAL

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

CAPÍTULO III: ESTUDIO SITUACIÓN ACTUAL

Es importante analizar el funcionamiento a nivel general de la Red de Salud de la provincia del Biobío, enfocado directamente a la atención de los usuarios, con el fin de obtener una mejor comprensión de la situación actual en el territorio para la mejora de la calidad del servicio.

Posteriormente, se analiza la situación actual de la provincia con información pertinente, considerando los diferentes aspectos que se relacionan con la salud y el bienestar de la población. Los indicadores contenidos en este diagnóstico también se encuentran desagregados a nivel comunal, para aquellos casos en que se encuentra disponible el dato, lo que permite la priorización no sólo de problemáticas sino también de territorios específicos. Para finalmente definir una comuna en la cual se logre proponer una mejora en la asignación de horario de atención médica, en sus establecimientos de salud correspondientes.

Actualmente, se afirma que el factor clave para el crecimiento de la productividad en la economía en red basada en el conocimiento, es la innovación: la capacidad para recombinar factores de producción de una forma más eficiente y/u obtener un valor añadido mayor en el proceso o el producto (Castells, 2009). Ello contrasta con la definición utilizada en el Manual de Oslo donde se plantea que la innovación radica en “la aplicación de una nueva o significativa mejora en un producto (bien y/o servicio) o proceso, un nuevo método de comercialización, o un nuevo método de organización en las prácticas de negocio, lugar de trabajo o en las relaciones externas” (OECD, 2009).

2017

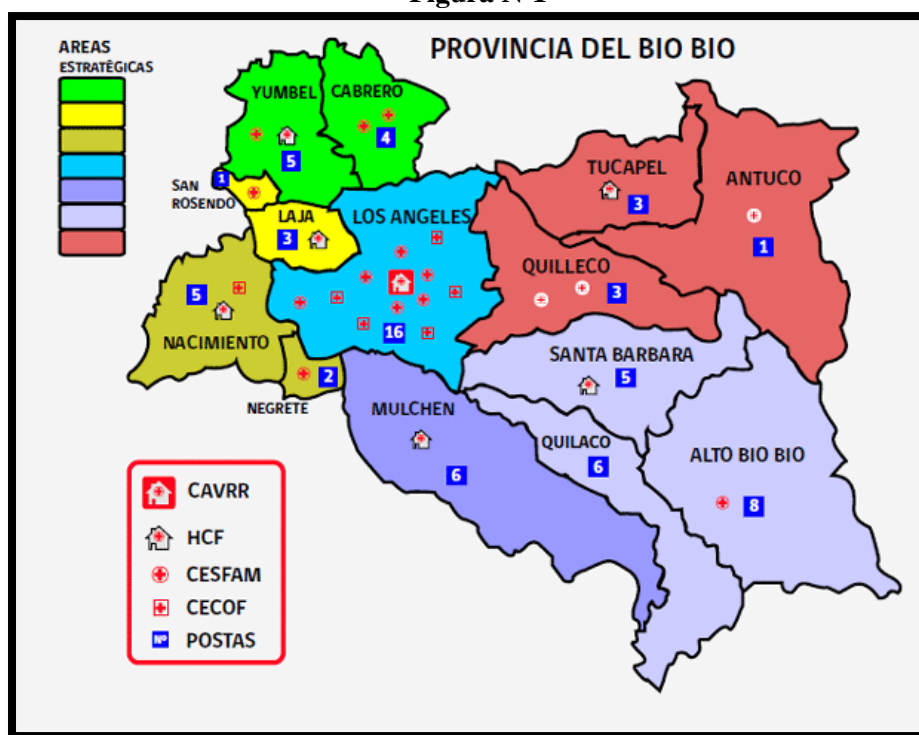
“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Por ello conviene contrastar dichas definiciones con las ya mencionadas en el capítulo II, para así incorporar el concepto de innovación en nuestra propuesta de asignación de horas médicas en el sector público, ya sea combinando factores ya existente o de nuevos procesos, para así impactar de manera positiva en los usuarios en la búsqueda de mejorar la calidad del servicio.

3.1. Análisis Red Asistencial provincia del Biobío

El Servicio de Salud Biobío ha organizado su actividad con criterio geográfico, en 7 Unidades Estratégicas, cada una de la cuales alberga a uno de los siete hospitales existentes en la provincia de Biobío, cuya configuración por comuna se muestra en la Figura 1:

Figura N°1



Fuente: Distribución Unidades Estratégicas, Servicio Salud Biobío.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Esta red comprende siete hospitales, un Hospital de Alta Complejidad y seis Hospitales de la Familia y la Comunidad de Baja Complejidad, un Centro de Atención Abierta de Especialidades (CDT) para Atención Ambulatoria de Alta Complejidad, diecisiete Centros de Salud Familiar (cinco urbanos y doce rurales).

Además de ocho Centros Comunitarios de Salud Familiar (cinco en la comuna de Los Ángeles dependiente de los CESFAM, uno en la Comuna de Mulchén y dos en la comuna de Nacimiento, dependientes de los HFC de dichas comunas), sesenta y siete Postas de Salud Rural y veinticuatro Estaciones Médico Rurales. A contar del 2016 se cuenta con 3 nuevos Cecosf en Santa Bárbara, Laja y Cabrero.

La Red Asistencial del Servicio de Salud Biobío no dispone de Hospital de Mediana Complejidad, lo que se traduce en sobre utilización de los servicios de Alta Complejidad; ya que aunque se cuente con un Complejo Asistencial recientemente normalizado, la demanda actual supera la oferta en muchos servicios.

En relación a la Red de Urgencia, ésta está conformada por siete Unidades de Emergencia Hospitalaria (UEH) con atención médica las 24 horas del día, cinco Servicios de Atención Primaria de Urgencia (SAPU) en la Comuna de Los Ángeles (CESFAM urbanos) y uno en la Comuna de Cabrero, y nueve Servicios de Urgencia Rural (SUR).

A contar del año 2016, la Red de Urgencia del Servicio de Salud Biobío cuenta con tres Servicios de Atención Primaria de Urgencia de Alta Resolutividad (SAR); dos ubicados en la Comuna de Los Ángeles y uno en la Comuna de Cabrero.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

El principal objetivo es entregar atención de urgencia, oportuna, resolutive y de calidad a la población a cargo en horario no hábil (complementario al funcionamiento del CESFAM), evitando que esta población concurra a un Servicio de Emergencia Hospitalaria, si se trata de una patología de baja complejidad, asegurándole la continuidad de la atención y coordinando una adecuada derivación del usuario a su Equipo de Cabecera del CESFAM cuando corresponda y ofrecer apoyo diagnóstico a la red comunal en horario hábil.

El Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz Hospital de Los Ángeles es el centro de referencia de toda la red provincial, se ubica al centro de la Provincia de Biobío y a su alrededor se distribuyen los 6 Hospitales de la Familia y Comunidad y los restantes centros de salud de atención primaria, con una configuración bastante uniforme y adecuada.

La red de consultorios urbanos y rurales, postas rurales y estaciones médico - rurales, tiene como objetivo proporcionar la atención primaria y servir como filtro de los casos de menor complejidad, para luego derivar al paciente al nivel resolutivo correspondiente si es que el paciente así lo requiere.

3.1.1. Inscripción en un establecimiento provincia Biobío

Para la primera inscripción el usuario debe presentar su cédula de identidad, el formulario básico del asegurado y documentos que acrediten residencia y/o lugar de trabajo (certificados de residencia, certificado de comunidad indígena, cuentas básicas).

- ***Para solicitud de cambio de un establecimiento***

Para el cambio de inscripción, después de un año sin cambio de domicilio.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Esto ocurre en el caso de las personas, que si bien mantienen el mismo domicilio deben inscribirse en otro establecimiento por motivos laborales, familiares o de otra índole.

Los documentos que se deben presentar son la cédula de identidad y el formulario básico del asegurado (que sirve de declaración jurada).

- ***Cambio de inscripción anterior a un año***

El cambio de establecimiento con un plazo menor a un año, solo puede ser realizado si existió un cambio de domicilio o lugar de trabajo que justifique la inscripción en otro establecimiento. Para ello los documentos a presentar corresponde a la cédula de identidad, el formulario Básico del asegurado (que sirve de declaración jurada) y documentos fidedignos que acrediten el cambio de domicilio (certificados de residencia, certificados de comunidad indígena, cuentas básicas domiciliarias).

3.1.2. Pagos por Atención en Red Asistencial

a.- Copagos GES ISAPRE/FONASA

El GES (Garantías Explícitas en Salud) o Plan AUGE (Plan de Acceso Universal de Garantías Explícitas) constituyen un conjunto de beneficios garantizados por Ley para todos los afiliados, tanto de Fonasa como de Isapres, asegurando acceso a las garantías establecidas para cada uno de los problemas de salud considerados en el Decreto GES que se encuentre vigente.

- ✓ **FONASA:** Para el caso de FONASA existen cuatro tramos de los cuales el A y el B, no tienen copago en los problemas de salud incluidos en el régimen de garantías GES.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

En el caso del tramo C, el copago se eleva al 10%, y en el caso del tramo D al 20%. El copago lo realiza Fonasa al domicilio del beneficiario.

- ✓ ISAPRE: En el caso de las ISAPRES el copago siempre es del 20%.
- ✓ Capredena y otros seguros: Los beneficios del régimen de garantías solo están disponibles para los usuarios de ISAPRES y FONASA. Los usuarios de otro tipo de seguros deben cancelar todas las prestaciones.

b.- Bonos PAD:

El PAD o Pago Asociado a Diagnóstico, es un sistema que permite conocer anticipadamente el valor total del bono para beneficiarios de Fonasa, que incluyen las intervenciones quirúrgicas inscritas en los establecimientos de salud que tienen convenio con Fonasa.

Para acceder al Programa PAD y sus 62 prestaciones paquetizadas, es necesario que el usuario corresponda a un cotizante o carga de un cotizante de Fonasa, clasificado en el tramo de ingreso B, C o D. Adicionalmente, es necesario que el paciente cuente con la orden de su médico tratante, que indique la atención mediante PAD.

El paciente debe acercarse hasta las dependencias del recinto de salud y solicitar un programa de Atención de Salud (PAS), el cual incluye los datos del establecimiento seleccionado. Además debe llevar el programa más la orden médica con la indicación correspondiente a Fonasa que efectúa la valorización y cursará el cobro de la prestación. El valor final de la atención PAD está fijado en base a lo indicado en el arancel vigente.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Tras el pago, Fonasa entrega el bono PAD, para que el usuario lo entregue de regreso en el establecimiento de salud seleccionado, el día acordado para su atención.

Requisitos de Ingresos Pacientes PAD.

El paciente que opta por la modalidad PAD, tiene que acercarse al recaudador del centro de costo pensionado con una anticipación no superior a 15 días antes de la programación de su intervención, para que efectúe la reserva de cama, pabellón y además debe confeccionar el programa de Fonasa con el cual el paciente debe pagar el bono PAD en Fonasa, para posteriormente presentarlo el día de la intervención al recaudador del centro de costo de pensionado con pago de su cirugía (no siendo necesario un documento de respaldo para hospitalizarse, como cheque, letra o carta).

Además, deberá presentarse con sus exámenes preoperatorios, (hemograma, Glicemia, Creatinina y Uremia, Tiempo de Protrombina, TTPK, Pesquisa Estreptococo grupo B, VIH, VDRL y ECG en mayores de 40 años).

Corresponde ingresar como PAD cesárea embarazos con evolución y desarrollo en condiciones de normalidad, embarazos que presentan morbilidad cuyo manejo y control médico dan certeza de resolución de parto y atención del niño sin realización de intervenciones quirúrgicas de mayor complejidad.

c.- Prestaciones red de urgencia DIPRECA/CAPREDENA

El Ministerio de Salud tiene convenios con las aseguradoras de las fuerzas armadas como son DIPRECA y CAPREDENA los cuales son válidos en todos los hospitales de la red.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

✓ Ingreso por urgencia:

De no tratarse de una atención suscrita a la Ley de Urgencia, el usuario de DIPRECA y/o CAPREDENA debe presentar el bono de atención de su institución. Si no lo portara puede solicitar apoyo en recepción de la urgencia para que se lo impriman. Si tampoco puede hacerlo de esta manera deberá firmar una letra de cambio. La cual será anulada una vez presente el bono, para hacer eso, el usuario tiene un plazo de 48 horas. Si no accediera a realizar esto, deberá cancelar la atención al contado.

✓ Hospitalización

En caso de ser hospitalizado los usuarios de CAPREDENA y DIPRECA deberán presentar el bono al momento de ser dados de alta.

✓ Atención Dental

Estos convenios no contemplan la atención dental, por lo tanto cualquier prestación en este ámbito deberá ser cancelada en efectivo por el usuario.

d.- Pensionado

El médico tratante emite Orden de Atención al paciente. El paciente debe acceder a la Oficina de Recaudación del Centro de Costo Pensionado, para consultar el presupuesto de la prestación que requiere, y si está de acuerdo debe realizar la reserva en la cama la que estará supeditada a la disponibilidad de pabellón central y de maternidad.

Para hacer efectivo el ingreso al centro de costo pensionado, el paciente deberá presentar una orden escrita emitida por el profesional tratante (con convenio), en la cual conste claramente la individualización del profesional y del paciente.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Se debe indicar el diagnóstico, en el caso de cirugías el código de la intervención o motivo del ingreso. Este documento deberá incorporarse a la respectiva ficha clínica.

3.1.3. Ley de Urgencia

La ley 19.650 garantiza a las personas que están en condición de urgencia vital, es decir que requieren de atención médica impostergable. Esto significa que mientras esté en esa condición no se le puede exigir cheque de garantía, pagaré, documentos o dinero en efectivo.

Los establecimientos que reciban a personas en esta situación de urgencia deben informar a la intendencia de fondos y seguros previsionales dentro de las 24 horas siguientes, informando la identidad de las mismas.

3.1.4. Beneficios de Atención Especial

A. Seguro Escolar

El seguro escolar es un beneficio que cubre a todos los alumnos regulares de establecimientos: fiscales, municipales, particulares, subvencionados, de nivel transición de la educación parvularia, de enseñanza básica, media, normal, técnico agrícola, comercial, industrial, universitaria e institutos profesionales dependientes del estado o reconocidos por este, en caso de accidentes.

Se considera este beneficio en el caso de que un estudiante sufra a causa o con ocasión de sus estudios o de la realización de su práctica profesional o educacional, alguna lesión que le produzca incapacidad o a su mente.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

El seguro escolar cubre lo siguiente:

- ✓ Servicio Médico gratuito.
- ✓ Atención médica, quirúrgica y dental en establecimientos externos o a domicilio, en establecimientos del sistema nacional de servicios de salud.
- ✓ Hospitalizaciones, si fuere necesario.
- ✓ Medicamentos y productos farmacéuticos.
- ✓ Prótesis y aparatos ortopédicos incluida su reparación.
- ✓ Rehabilitación física y reeducación profesional.
- ✓ Los gastos de traslado y cualquier otro necesario para el otorgamiento de estas prestaciones.

Este seguro dura hasta la entera recuperación del estudiante o mientras subsistan los síntomas y las secuelas causadas por el accidente. El director del establecimiento estará obligado a denunciar un accidente escolar.

B. Accidentes Laborales

Se atiende al accidentado en el servicio de urgencia más cercano, se le entregan las prestaciones correspondientes y según su situación se le otorga el alta médica, o será derivado a la red de prestadores de su mutualidad correspondiente.

Al ingresar como accidente laboral el usuario no cancela y cada hospital es responsable de extender el cobro a la mutualidad correspondiente.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

C. Atención de salud a inmigrantes

Según Decreto Supremo 67 el cual modifica decreto N°110 de 2004, del Ministerio de Salud, que fija circunstancias y mecanismo para acreditar a las personas como carentes de recursos o indigente, Tramo A, dando fórmulas de cálculo para ello, dicho decreto fue modificado por el Decreto Supremo 67 de 2015, de este Ministerio, el que incorporó una cuarta circunstancia de carencia de recurso consistente en: “(4º) tratarse de una persona inmigrante que carece de documentos o permiso de residencia, que suscribe un documento declarando su carencia de recursos”, permitiendo así que las personas en dicha circunstancia, pueden ser considerados beneficiarios del Régimen de Prestaciones de Salud, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 136, letra e) del Decreto con Fuerza Ley N°1, de 2005, del Ministerio de Salud.

Considerando:

- ✓ El aumento de personas migrantes en el país, que aún no poseen documentos de inmigración.
- ✓ La indefensión en que se encuentran estas personas cuando presentan una enfermedad o situación de salud que requiere de asistencia profesional.
- ✓ La obligación legal de los organismos del Sistema Público de Salud de otorgar atención de salud a los habitantes.
- ✓ La necesidad de dar respuesta a las necesidades de prestaciones de salud que presentan las personas migrantes sin permiso oficial de residencia en el país.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

- ✓ Es importante indicar que, en ningún caso se puede denegar o condicionar la atención de urgencia médica (primaria u hospitalaria) a una persona en situación migratoria irregular. Por eso, si la persona requiere una atención de urgencia en cualquier establecimiento de la red, los trámites asociados a la identificación del paciente y su registro en Fonasa, deberán realizarse con posterioridad a la atención de salud.

Esta instrucción también es válida para la primera atención en establecimientos de atención primaria y secundaria no urgentes. Por esta razón, el funcionario de admisión o Some debe orientar al usuario inmigrante a regularizar su situación, para la continuidad de atenciones en el establecimiento de salud.

3.1.5. Derechos y deberes como usuarios de salud pública

Todos los pacientes del Sistema Público y Privado tienen los siguientes deberes, de acuerdo a lo establecido en el Título III de la Ley N°20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

▪ Derechos

- ✓ Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.
- ✓ Recibir un trato digno respetando su privacidad.
- ✓ Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.
- ✓ Recibir una atención de salud de calidad y segura según protocolos establecidos.
- ✓ Ser informado de los costos de su atención de salud.
- ✓ No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

- ✓ Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.
- ✓ Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.
- ✓ Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.
- ✓ Consultar o reclamar respecto de la atención de salud médica.
- ✓ A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.
- ✓ Donde sea pertinente se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.
- ✓ Que el personal de salud porte una identificación.
- ✓ Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.
- ✓ Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.
- **Deberes**
 - ✓ Entregar información real acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
 - ✓ Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.
 - ✓ Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
 - ✓ Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.
 - ✓ Tratar respetuosamente al personal de salud.
 - ✓ Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.
 - ✓ Toda persona podrá reclamar sus derechos ante el consultorio, hospital clínica o centro médico privado que lo atiende, si la respuesta no es satisfactoria podrá recurrir a la superintendencia de salud.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

3.1.6. Solicitud de hora de atención médica en provincia del Biobío.

A. Solicitud hora medica

Para solicitar una hora médica en un Centro de Salud Familiar (Cesfam) u Hospital de la Familia y la Comunidad se debe en primer lugar estar inscrito en el establecimiento al que solicita la hora, luego debe dirigirse al SOME y solicitar la hora. Si no encuentra hora para el día y el problema de salud es urgente puede acudir a la urgencia de un hospital o después de las 17:00 horas al SAPU si es que la comuna cuenta con uno.

También puede consultar al 600-360-77-77, fono Salud Responde, si tiene dudas en salud, a cualquier hora del día, cualquier día del año.

B. Solicitud de hora odontológica

Para solicitar una hora odontológica en primer lugar debe estar inscrito en el hospital o CESFAM al que solicita la hora y luego debe inscribirse según el sistema diseñado por cada establecimiento. De acuerdo a los programas vigentes en la provincia del Biobío existe la siguiente oferta:

- **Programas en salud bucal**

- ✓ GES: Para el caso de niños de 2 y 4 años tienen derecho a un control y evaluación.
- ✓ GES Salud Oral Integral para Niñas y Niños de 6 años: La atención odontológica incluye un examen de salud bucal, diagnóstico, refuerzo educativo y la entrega de un set higiene oral (cepillo y pasta dental), prevención específica a través de la colocación de sellantes y la aplicación de flúor en barniz y la rehabilitación a través de obturaciones si así lo requiere.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

✓ GES Urgencias Odontológicas Ambulancia: Se incluyen las urgencias odontológicas ambulatorias que requieren de un tratamiento inmediato e impostergable, cuya atención se otorga por demanda espontánea.

✓ GES Salud Oral Integral de la embarazada: Incluye en esta atención odontológica: examen de salud bucal diagnóstico, refuerzo educativo y la entrega de un set de higiene oral (cepillo y pasta dental), prevención específica y rehabilitación, incluyendo recuperación de dientes remanentes.

✓ GES Atención Odontológica Integral Adulto de 60 años: El programa incluye examen, diagnóstico, refuerzo educativo, prevención específica y rehabilitación, incluyendo recuperación de dientes remanentes y la instalación de prótesis removible si corresponde.

Otros Programas:

✓ Programa Sembrando Sonrisas: Consiste en examen de salud, educación, técnica de cepillado, además de la aplicación 2 veces al año de barniz de flúor y entrega pastas y cepillos de dientes. Esta atención odontológica se realiza en la sala cuna, jardín infantil y establecimiento educacional a niños y niñas entre dos y cinco años, once meses y veintinueve días.

✓ Programa Más Sonrisas para Chile: Las mujeres que pueden acceder a este beneficio son aquellas mayores de 15 años, inscritas en Fonasa y tendrán prioridad quienes cumplan los siguientes requisitos: Beneficiarias de los programas Chile Solidario o Ingreso Ético familiar, beneficiarias programas de Sernam y personal de educación parvularia de establecimientos Junji, Integra y municipio.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

C. Solicitud de hora control de crónicos

La atención de crónicos una vez diagnosticado, por un médico de su Cesfam u hospital de la familia y la comunidad, le será entregada un carnet de control de crónicos. Tras esto, según la gravedad será priorizado y citado a los controles con los distintos profesionales que pueden ser: nutricionista, psicólogo, kinesiólogo, enfermera, entre otros profesionales.

Ingresan a este programa personas del sistema público de salud que tienen una o más de las siguientes patologías o factores: Antecedentes de una enfermedad cardiovascular aterosclerótica documentada, Diabetes mellitus, Hipertensión arterial, Dislipidemia y personas que fuman de 55 años y más.

D. Controles

Control de Embarazo

Una vez que el embarazo haya sido conformado, por un médico o matrona del establecimiento, la paciente será citada a sus controles. Además de esto, según su situación psicosocial accede a las prestaciones del sistema de protección de la infancia Chile Crece Contigo.

El control prenatal consiste en un control cada cuatro semanas hasta la semana 28, luego cada dos semanas hasta la 36, y posteriormente un control semanal hasta el momento del parto. El control odontológico de la embarazada, es Garantía Explícita de Salud (GES), que puede ser utilizada desde el inicio del embarazo, hasta los nueve meses del hijo(a), promoviendo que la atención se realice entre las 14 y 20 semanas de gestación.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

- Talleres de educación grupal prenatal:

Actividad educativa para un grupo no mayor a 10 mujeres y sus parejas o acompañantes, que tiene como finalidad el apoyo cognitivo y emocional durante el embarazo, para aumentar la capacidad del autocuidado, además de fortalecer la preparación física y emocional para el parto y la crianza (programa de apoyo al desarrollo biopsicosocial “Chile Crece Contigo”).

Control Niño Sano

El control de salud de niños y niñas es una actividad eje del programa de infancia, que busca promover la salud integral de la población infantil en su contexto familiar y comunitario, detectando oportunamente cualquier riesgo biopsicosocial que pueda afectar su crecimiento y desarrollo o problema de salud ya instalado con miras a su recuperación y fortalecer factores protectores.

La atención de niños y niñas comienza desde la gestación (controles y talleres prenatales: estilos de vida saludables, cuidados prenatales, lactancia materna, vista a la maternidad, etc.), continúa con el nacimiento (acompañamiento de una persona significativa durante el proceso de parto, apego precoz piel a piel, alojamiento conjunto, etc.) y prosigue con el control de salud infantil en APS.

Si la madre se ha controlado en el establecimiento, 7 días después del parto será citada al primer control de niño o niña sano.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Según el resultado del control, y los riesgos y oportunidades que detecte el equipo de atención pudiera acceder a otras prestaciones como:

- ✓ Control de malnutrición.
- ✓ Consulta de lactancia materna.
- ✓ Evaluación por déficit psicomotor.
- ✓ Consulta en salud mental.
- ✓ Consulta Kinésica.

Acceso a planes y programas de atención primaria

- ✓ Programa de Salud Adolescente.
- ✓ Programa de Salud de la Mujer.
- ✓ Programa de Salud del Adulto.
- ✓ Programa de Salud del Adulto Mayor
- ✓ Programa de Reparación en Salud.
- ✓ Programa Especial de Salud y Pueblos Indígenas.

3.2. Antecedentes Provincia del Biobío

3.2.1. Contexto Demográfico y Geográfico

La provincia del Biobío corresponde a la más grande de la región del mismo nombre, con una superficie de 14.987,9 Km², lo que corresponde al 19,82% de la superficie total de Chile continental y al 40,4% de la superficie regional.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Esta provincia se ubica entre el paralelo 37° y 38° de latitud sur y los 71° y 73° longitud oeste. Limita al norte con la provincia de Ñuble; al oeste con las provincias de Concepción y Arauco; al sur con la región de la Araucanía y al este con Argentina, por tanto es una provincia tipo mediterránea. . Es la única de las cuatro provincias que no tiene costas, sin embargo, a través de ella cruza gran parte de la extensión del río Biobío.

El clima de la Provincia de Biobío corresponde a la tipología mediterráneo continentalizado, donde las temperaturas presentan un fuerte contraste entre invierno y verano debido a que la cordillera de la Costa impide que llegue la influencia moderadora del océano, las precipitaciones superan los 1.000 mm anuales y en la cordillera andina pueden llegar a más de 3.000 mm.

En el aspecto geomorfológico encontramos la cordillera de los Andes que continúa disminuyendo su altura, presentando como máximas cumbres la sierra Velluda (3585 msnm), volcán Callaqui (3160 msnm) y el volcán Antuco (2985 msnm).

La depresión intermedia presenta un amplio desarrollo para uso agrícola. En la parte norte de la provincia gran parte de su superficie está ocupada por los campos dunarios del Laja y se encuentra cubierta por extensas plantaciones forestales, en el sur esta franja de relieve es ocupada por la precordillera. La cordillera de la Costa marca el límite occidental de la provincia, al sur del río Biobío se la denomina Nahuelbuta donde sobrepasa los 1000 msnm.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

3.2.2. Población

La provincia del Biobío es la tercera más poblada de la región, con un total de 396.041 habitantes proyectados en el año 2016. Está compuesta por 14 comunas, siendo la capital provincial la ciudad de Los Ángeles, con 196.454 habitantes, que equivale al 49,6% del total provincial. Del total de la población provincial, el 49,6% corresponde a hombres.

Tabla N°1

Densidad (Ha/Km ²)	Superficie (Km ²)	Población (hab)	Comuna
112,4	1748,2	196.454	Los Ángeles
2,1	1884,1	3.926	Antuco
45,9	639,8	29.357	Cabrero
70,8	339,8	24.066	Laja
15,8	1925,3	30.484	Mulchén
30,5	934,9	28.471	Nacimiento
66,1	156,5	10.348	Negrete
3,6	1123,7	4.097	Quilaco
8,9	1121,8	9.964	Quilleco
42,4	92,4	3.916	San Rosendo
10,3	1254,9	12.884	Santa Barbara
15,8	914,9	14.457	Tucapel
29,7	727	21.593	Yumbel
2,8	2124,6	6.034	Alto Biobío

Fuente: *Elaboración Propia a partir de Proyección de población Provincia de Biobío, año 2016. Instituto Nacional de Estadísticas (INE).*

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Respecto a la densidad poblacional, las comunas que presentan una mayor concentración de habitantes son Los Ángeles (112,4 Ha/Km²), Laja (70,8 Ha/Km²) y Negrete (66,1 Ha/Km²).

Las comunas que presentan menor densidad poblacional, son Antuco, Alto Biobío y Quilaco, con 2,1; 2,8 y 3,6 Ha/Km², respectivamente. A nivel provincial se obtiene una densidad del 26.4 Ha/Km².

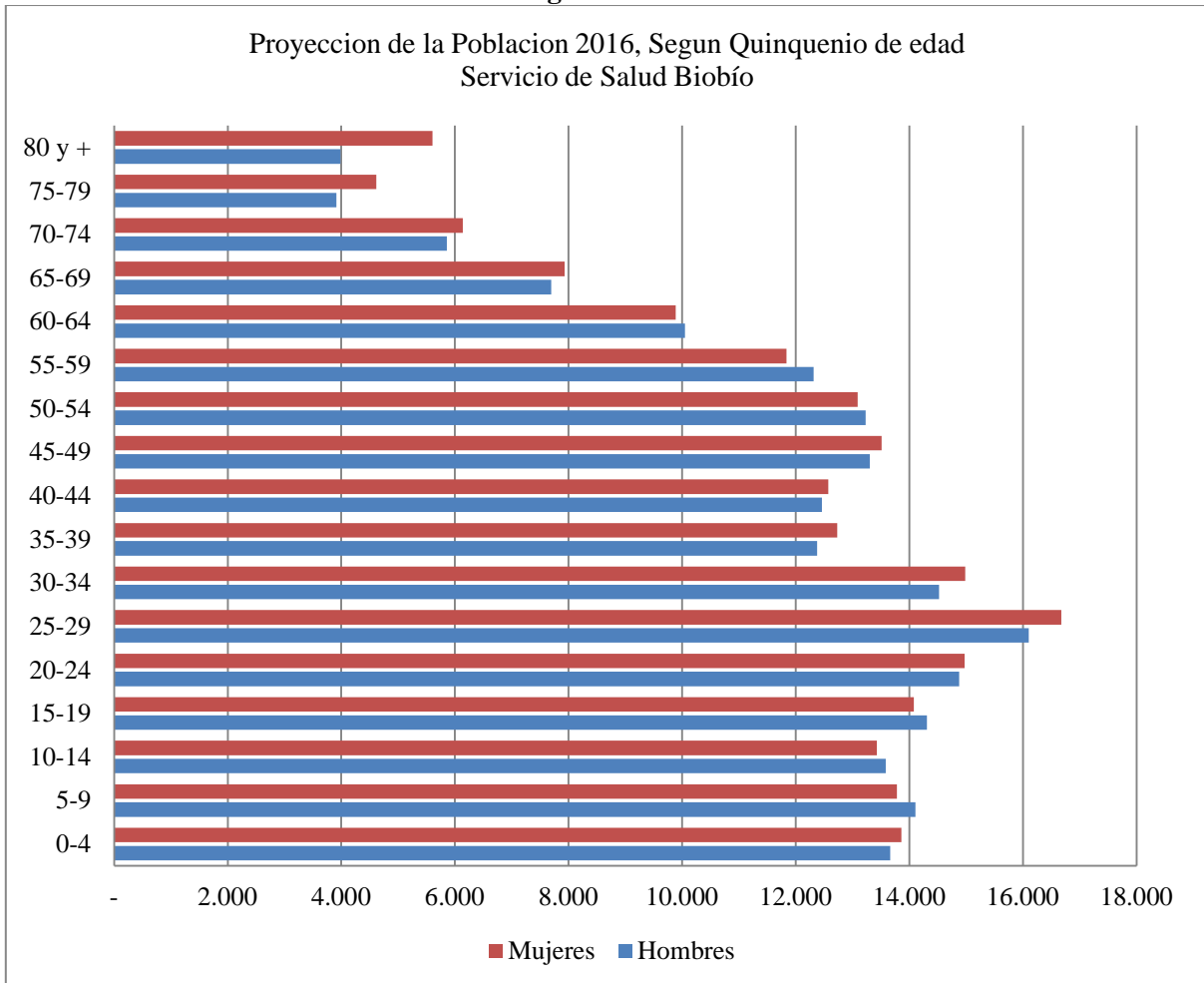
En la distribución poblacional, se aprecia que el grupo etario comprendido entre los 25–29 años es el que mayor población concentra, con 32.777 personas, con una distribución similar por sexos. La mayor cantidad de población se concentra entre los 15 y 34 años, en desmedro de la base piramidal, con 55.416 entre los dos primeros quinquenios, lo que refleja una clara tendencia hacia el envejecimiento en la población de la provincia del Biobío. El segundo grupo que concentra mayor población, es el comprendido entre los 45 y 54 años, con 53.137 personas. Las mayores diferencias por sexos se pueden apreciar en los grupos de 75 años y más, las cuales se pueden apreciar en la Figura N°2.

Respecto a la Tasa Global de Fecundidad, la Provincia de Biobío tiene 1,82 nacimientos por mujer en edad fértil, si lo analizamos por comuna, la que presenta un mayor valor es Alto Biobío, con 3,16 hijos, seguido por Santa Bárbara y Los Ángeles, con 1,93 y 1,92 respectivamente. En el otro extremo encontramos a la comuna de San Rosendo, con un valor de 0,96 hijos por mujer en edad fértil.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Figura N°2



Fuente: *Elaboración propia a partir de Proyección población 2016, por quinquenio de edad, Provincia de Biobío. Instituto Nacional de Estadísticas (INE).*

La tasa de natalidad en la provincia de Biobío en el año 2013 fue de un 13,81 por cada 1.000 nacidos vivos. Las comunas con mayor tasa son Alto Biobío y Los Ángeles, con 26,2 y 15,4 nacidos vivos por mil habitantes, respectivamente, destacando la primera por tener una tasa casi del doble de la segunda, lo que podría explicarse por la etnicidad de la comuna.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

En contraste, las comunas con menor natalidad son San Rosendo, Quilaco y Yumbel, con tasas de 6,6; 9,5 y 9,9 nacidos vivos por mil habitantes, respectivamente.

Respecto de la etnicidad de la Provincia del Biobío, de acuerdo a datos obtenidos en la encuesta CASEN 2013, un 4% de la población declara pertenecer a algún pueblo indígena. Sin embargo, si esto lo desagregamos por comuna, Alto Biobío concentra un 86%, seguido por Santa Bárbara, con un 9,4%. Por otro lado, Quilleco presenta un valor de sólo un 0,3% de su población que declara pertenecer a alguna etnia.

Respecto de la distribución de la población por zonas geográficas, en la provincia de Biobío éstas se encuentran en un 29% en zonas rurales. A nivel comunal, Alto Biobío presenta la mayor ruralidad, con un 82,4%, seguido por Santa Bárbara con un 56,6%, y en tercer lugar Antuco, con un 50,7%. Las comunas con menor ruralidad son Nacimiento, San Rosendo y Laja con 5,7; 13,1 y 18,2 respectivamente.

La distribución de mujeres por comuna, fluctúa entre los 47,6% en la comuna de Quilaco, hasta un 51,6% en la comuna de Alto Biobío.

El índice de masculinidad para la Provincia de Biobío es de 98,3 hombres por cada 100 mujeres, siendo la comuna de Quilaco la que presenta el mayor valor, seguido de Negrete y Santa Bárbara con 110,1; 105,2 y 104,6 hombres por cada 100 mujeres respectivamente. Por el contrario, las comunas con un menor valor son Alto Biobío (93,8); San Rosendo (94,2) y Los Ángeles (95,2).

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Respecto al Índice de vejez, la provincia presenta un valor de 55,5 adultos mayores por cada 100 menores de 15 años, siendo la comuna de Quilaco la que presenta la tasa más elevada con 92,1 adultos mayores por cada 100 menores de 15 años, seguido por Yumbel con 88,4 y Tucapel con 81,8. El indicador más bajo se encuentra en la comuna de Alto Biobío con 32,2.

El Índice de dependencia muestra que por cada 100 personas entre 15 y 64 años hay 47,8 habitantes menores de 15 años y mayores de 64 años. Las comunas con mayor índice son Santa Bárbara, Tucapel y Quilleco, con 54,8; 53,6 y 53,4 por 100 habitantes. En el otro extremo, tenemos las comunas de Alto Biobío (38,6); Cabrero (46,6) y Los Ángeles (46,3).

3.2.3. Ingreso Económico

La distribución del ingreso económico ha sido ampliamente estudiada por la epidemiología social en su relación con la salud de la población. Además, es un efecto que se observa a lo largo de todo el ciclo vital, incluso antes de que un niño nazca, los recursos de sus familias pueden mandar y modelar su salud. En Chile se ha encontrado evidencia que sugiere que tanto el ingreso absoluto como la inequidad en la distribución del ingreso se relacionan con la salud autoreportada.

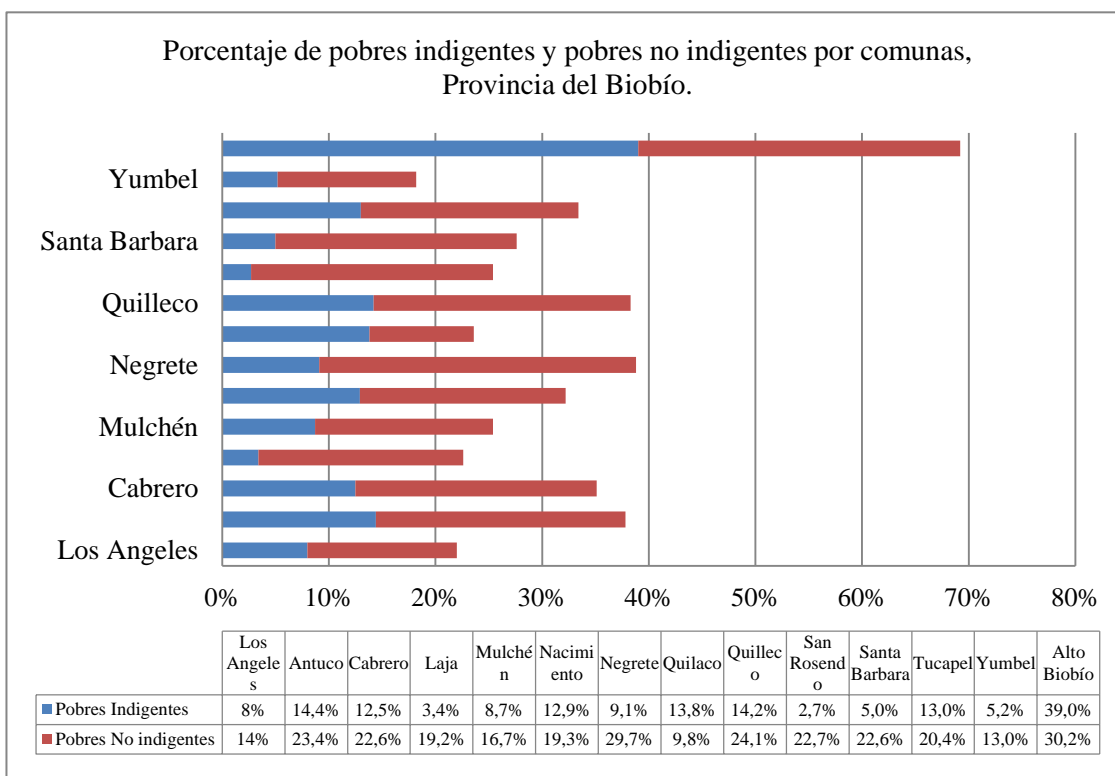
De acuerdo a datos de la encuesta CASEN (Caracterización Socioeconómica Nacional), la provincia de Biobío presenta un ingreso promedio menor que la región y nacional. Mientras que en el país este indicador alcanza los \$757.324 pesos mensuales por hogar, en la región se promedia \$546.663 y en la Provincia de Biobío \$486.518.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

La misma distribución ocurre en relación a la pobreza, donde la Provincia presenta mayor porcentaje de personas en situación de pobreza por ingresos que el promedio regional y que el país. A nivel nacional el porcentaje de personas en situación de pobreza extrema alcanza el 4,5%, mientras que la pobreza no extrema corresponde al 9,9% de la población. En la Provincia de Biobío estos porcentajes llegan al 11,6% y 20,6% respectivamente. Por otro lado, las comunas de la provincia de Biobío que presentan mayor porcentaje de personas en situación de pobreza son Alto Biobío (69,2%); Negrete (38,8%) y Quilleco con (38,4%). Véase Figura 3.

Figura N°3



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta CASEN 2013. Porcentaje de pobres indigentes y pobres no indigentes por comunas, Provincia de Biobío.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

La encuesta CASEN 2013, además de considerar la medición de la pobreza según los ingresos de las personas y familias, incorpora la medición de la pobreza multidimensional, que corresponde a una variable que incorpora otras dimensiones en las cuales se expresan carencias y que afectan el bienestar y la calidad de vida de las personas. La metodología desarrollada por el Ministerio de Desarrollo Social contempla cuatro dimensiones básicas: Educación, Salud, Trabajo y Seguridad Social y Vivienda. Cada una de esas dimensiones tiene 3 indicadores, totalizando la medición de 12 indicadores.

Un hogar se considera en situación de pobreza multidimensional cuando presenta un 25% o más de carencias en estos indicadores, lo que equivale a una dimensión completa. Según este indicador la Provincia de Biobío presenta mejores porcentajes que el nivel regional, con un 21,0% de la población en esta condición, pero es más alto que el valor nacional. País y Región presentan porcentajes de 20,4% y 22,4% respectivamente.

Sin embargo, en este estudio, se incorporó un nuevo dato de pobreza multifactorial en la última encuesta CASEN 2015, que agrega aspectos relacionados con redes y cohesión social de las personas, además de incorporar datos del entorno en el ítem vivienda.

Se consideran variables como las características del entorno donde viven, habitabilidad; además de trato igualitario, seguridad y participación en organizaciones sociales en la comunidad. En este indicador la región de Biobío presenta mejores porcentajes que el nivel nacional, con un 19,2% de la población en esta condición y un 20,9% respectivamente.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

La ruralidad es otro factor que se ha relacionado con la pobreza y vulnerabilidad de la población. Al examinar los datos de la encuesta CASEN 2013 se observa que la pobreza en los sectores rurales tiende a duplicar aquella que ocurre en las zonas urbanas.

En la región del Biobío el 19,1% de la población urbana se encuentra en situación de pobreza, mientras que esa proporción equivale al 39% en la población rural. En la Provincia de Biobío corresponde al 21,8% de la población urbana versus el 38,1% de la población rural.

3.2.4. Empleo

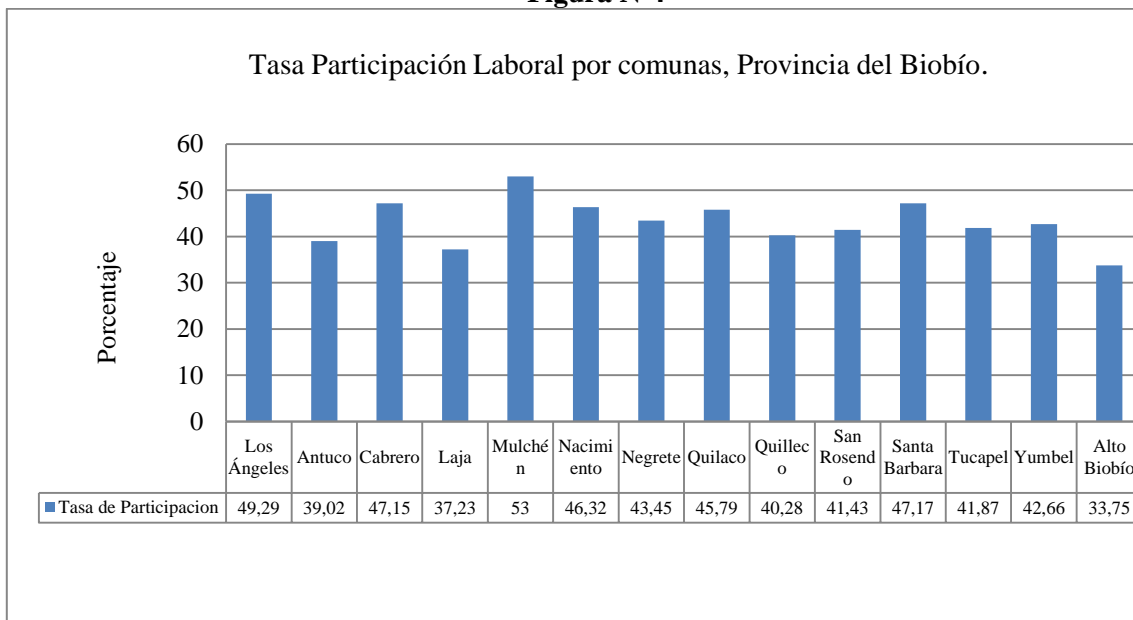
De acuerdo a los datos de la encuesta CASEN, En la Provincia de Biobío hay 307.277 personas de 14 años o más, de los cuales 143.957 constituyen la fuerza de trabajo (población económicamente activa, se define como las personas que están en edad de trabajar, y que cumplen con las características para ser incluidos en la categoría de ocupados o desocupados), lo que equivale a una tasa de participación laboral del 46,9%, ligeramente inferior al valor regional, así como al valor nacional.

Al observar la Tasa de Participación las más bajas en la Provincia de Biobío según comuna en la Figura 4, son Alto Biobío (33,8); Laja (37,2%) y Antuco (39%), mientras que las más altas son Mulchén (53%) y Los Ángeles (49,3%).

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Figura N°4



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta CASEN. Tasa Participación Laboral por comunas.

3.3. Antecedentes Comuna de Negrete

Negrete; comuna y ciudad de Chile. Es parte de la Provincia de Biobío y de la VIII Región del Biobío.

Negrete, es junto a Coihue las únicas zonas urbanas de la comuna. Negrete es la ciudad cabecera comunal, se encuentra a los pies del cerro Marimán, en la ribera sur del río Biobío, a unos 4 km al poniente de la afluencia de éste curso con el río Bureo. Limita al norte con la comuna de Los Ángeles, al sur con la comuna de Renaico (IX Región de la Araucanía), al este con la comuna de Mulchén y al oeste con la de Nacimiento.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

El centro del comercio lo componen los servicios públicos de la comuna. Por ejemplo, el CESFAM Yanequén de atención primaria de salud de la comuna, oficina de registro civil, una compañía de bomberos, un retén de carabineros, terminal rodoviario y una oficina de Correos de Chile. Negrete no cuenta con sedes bancarias. Cuenta con solo una central para abastecer de combustibles.

El comercio local, está compuesto por pequeñas tiendas familiares, se dedica principalmente a la comercialización de víveres (abarrotes, rotisería, etc.), seguida por el expendio de alcohol y el rubro de panadería. No hay grandes industrias en la comuna.

La segunda parte urbana de la comuna lo compone Coihüe, puerta de entrada a la comuna, ubicada a 8 km. de Negrete, a orillas del río Biobío, y una población cercana a las 1500 personas, constituye un localidad importante en productividad, debido a que las pocas industrias que existen en la comuna, están instaladas en esta localidad. Coihüe no cuenta con alcantarillado, cuya necesidad es lo más solicitado y apremiado por sus habitantes, cabe destacar que durante el año 2016 se aprobó el proyecto que dará fin a esta necesidad durante los próximos meses.

Dentro de las zonas rurales, la más poblada es Rihüe, ubicada a unos 10 km. de Negrete y en el límite norponiente de la comuna, colindante con la comuna de Renaico (Novena Región). Junto a esta localidad, encontramos los sectores de Santa Amelia y Granero. Otros sectores rurales importantes, son: Espiga de Oro, El Agro, Vaquería y Esperanza Campesina, localidades dedicadas a las labores agrícolas y ganaderas.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Entre otras zonas rurales podemos señalar Pozuelo, Santa Rosa, Hacienda Negrete, El Consuelo, El Sauce, Miraflores, La Capilla. Todas estas localidades conforman la comuna de Negrete.

3.3.1. Indicadores demográficos

Su superficie territorial es de 156,5 Km², la población total comunal proyectada al año 2016 en la comuna de Negrete es de 10.348. De los cuales el 38,42% corresponde a población rural y un 61,58% a urbana. El porcentaje de personas pertenecientes a algún pueblo originario es de 10,76%.

En relación a la migración e inmigración de la población de la comuna, no se tiene antecedentes de la presencia de población extranjera, pero al mirar la migración interna intrarregional, según el Censo 2002 en Negrete ingresaron 637 personas versus 513 que se fueron de la comuna lo que arroja un saldo de 124 personas a favor. Sin embargo, es un antecedente que es necesario constatar a la luz del nuevo CENSO una vez existan cifras validadas al respecto.

3.3.2 Otros Indicadores

- **Indicadores de pobreza**

Se considera un 10,49% de la población como pobre indigente (bajo la línea de pobreza extrema), un 17,13% de la población como pobre no indigente (sobre la línea de la pobreza extrema) y un 72,38% de la población como no pobre.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

- **Indicadores de aislamiento territorial**

El índice de aislamiento estructural es de 0,3152.

- **Índice de Desarrollo Humano**

Valor IDH 0,629, Valor Dimensión Salud 0,726, Valor Dimensión Educación 0,648 y Valor Dimensión Ingresos 0,513.

3.4. Antecedentes Sistema Salud Pública Negret

3.4.1 Antecedentes Salud Comunal

Dado el tamaño de la población en Negrete, la comuna no cuenta con hospital, por lo que el sistema de salud consta de un CESFAM, ubicado en la ciudad de Negrete y dos postas rurales, una ubicada en Coihüe y la otra en Rihüe. Por lo anterior, la comuna cuenta solo con atención primaria por lo que frente a demandas de especialista, la población debe acudir a las comunas vecinas de Nacimiento o Los Ángeles, según criterio. Además, tanto el médico General como los demás profesionales de la salud de aquellos establecimientos asisten solo una vez por semana a cada posta sin importar la alta demanda de atención lo que empeora la situación.

El CESFAM Yanequén pertenece al Servicio de Salud de Biobío, pero administrativamente depende de la Ilustre Municipalidad de Negrete. Actualmente lo dirige el Dr. Eduardo Toledo Rosales, lo conforman y mantiene una planta de 80 funcionarios aproximadamente; entre Profesionales, Técnicos de Enfermería, Auxiliar Paramédicos, Administrativos, Conductores y Auxiliares de Servicio.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Trabajan de forma mancomunada hace más de 4 años para lograr el cambio del actual modelo de atención a uno más integral y comunitario dando énfasis a la familia, este Centro de salud familiar, enfatiza su trabajo en promover y facilitar la atención a todos los vecinos de la comuna, mejorando continuamente la eficiencia, eficacia y oportunidad en las prestaciones de salud.

Los múltiples desafíos que se han puesto en el que hacer de la salud, lleva a poner al usuario y la familia en el centro del accionar y obliga a integrar en un todo coherente los distintos programas, metas, garantías, compromisos, etc., bajo un modelo que enfatiza no sólo la perspectiva biológica de los problemas, sino también la psicológica, socio ambiental y espiritual.

Por lo tanto los objetivos del CESFAM Yanequén negrete son continuar avanzando en el modelo de atención integral de la salud con enfoque familiar y comunitario, orientado a proporcionar a los individuos, familia y comunidad, condiciones para el mantenimiento el autocuidado de la salud, dar respuesta a sus necesidades de manera integral e integrada, continua, oportuna y eficaz, accesible, y de calidad.

El CESFAM fue en su inicio posta dependiente del Hospital de Nacimiento. En el año 1982 bajo la dirección del Médico Cirujano DR. Víctor Díaz Valenzuela es construido como consultorio. Gracias a recursos regionales se logra la reposición y reubicación del CESFAM Yanequén, iniciativa que implicó una inversión de \$1.011.878.000 millones para una comuna de 10.348 habitantes proyectados al año 2016 según el Instituto Nacional de Estadísticas.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Bajo esta gran dependencia (CESFAM) preocupada de abastecer, satisfacer y cumplir cabalmente con las necesidades de los usuarios de la comuna de Negrete, se hace obligatorio como en todas las comunas y ciudades del país un departamento que se preocupe de la administración de los recursos que hacen posible que se cubran y concreten todas estas necesidades propias de cada usuario perteneciente a este organismo.

Esta ordenanza y distribución de recursos está confiada por el Departamento de Salud Comunal de Negrete, es quien administra, organiza, regula, monitorea y controla con capacidad suficiente, que estos tengan el propósito emanado del Servicio de Salud Biobío.

El departamento de Salud se rige según el Estatuto de Atención Primaria Municipalizada Ley N° 19.378 y Ley 18.883 Estatuto de Empleados Municipales.

Es por eso que este departamento en forma mancomunada realiza estas labores y resguarda dichos recursos de manera de concretar que los propósitos del Servicio de Salud Comunal se cumplan satisfactoriamente.

El departamento de Salud Comunal tiene como objetivo asesorar al Alcalde, y al Concejo en la formulación de políticas de salud relativas al área; proponer y ejecutar medidas tendientes a materializar acciones y programas de salud comunitaria; reforzar la estrategia de Atención Primaria de Salud como una herramienta para el desarrollo local; organizar, coordinar, administrar y gestionar la Atención Primaria de Salud Municipal en la Comuna, integrándose a la red comunal asistencial; enmarcado en el Plan de Desarrollo Comunal, la Misión Municipal y los Objetivos Estratégicos.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

El municipio recibe mensualmente, del Ministerio de Salud, a través de los Servicios de Salud correspondientes, un aporte estatal, conocido como per cápita el cual se define como el aporte básico unitario homogéneo, por beneficiario inscrito en los establecimientos municipales de atención primaria de salud de cada comuna, se considera a la población certificada (inscrita y validada) por comuna, definida en octubre del año anterior al que comienza a regir el decreto con los aportes correspondientes.

Los factores de incremento del per cápita basal, consideran: el nivel socioeconómico de la población potencialmente beneficiaria, contemplando en este criterio a comunas con diferentes grados de pobreza y la población potencialmente beneficiaria de 65 años y más de las comunas adscritas al sistema; la dificultad para prestar atenciones de salud y la dificultad para acceder a las atenciones de salud.

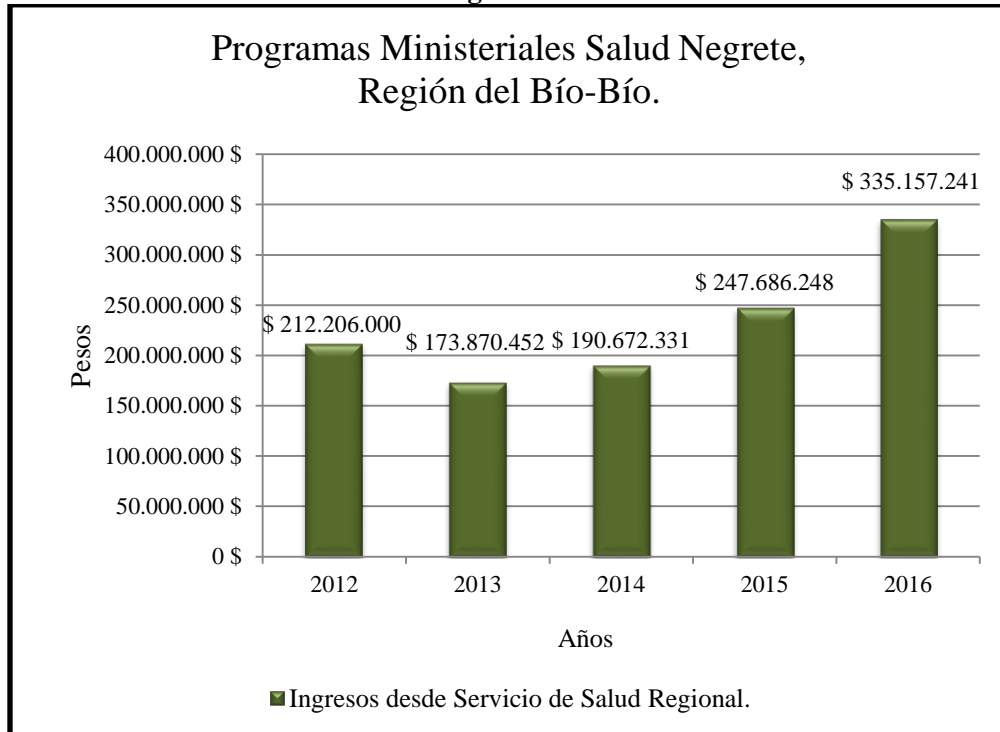
Además del aporte anteriormente señalado, el estado aporta al financiamiento de la atención primaria de salud municipal, a través del propio Presupuesto Sectorial de Salud, mediante programas ministeriales.

A continuación en la Figura 5 se detalla los ingresos provenientes del Servicio de Salud Regional dirigido a los Programas Ministeriales de Salud en Negrete. Al igual que estos ingresos mencionados anteriormente, existe un ingreso per cápita proveniente del Servicio de Salud, el cual mantiene un aumento a través de los últimos años, se puede apreciar en la Figura 6.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Figura N°5



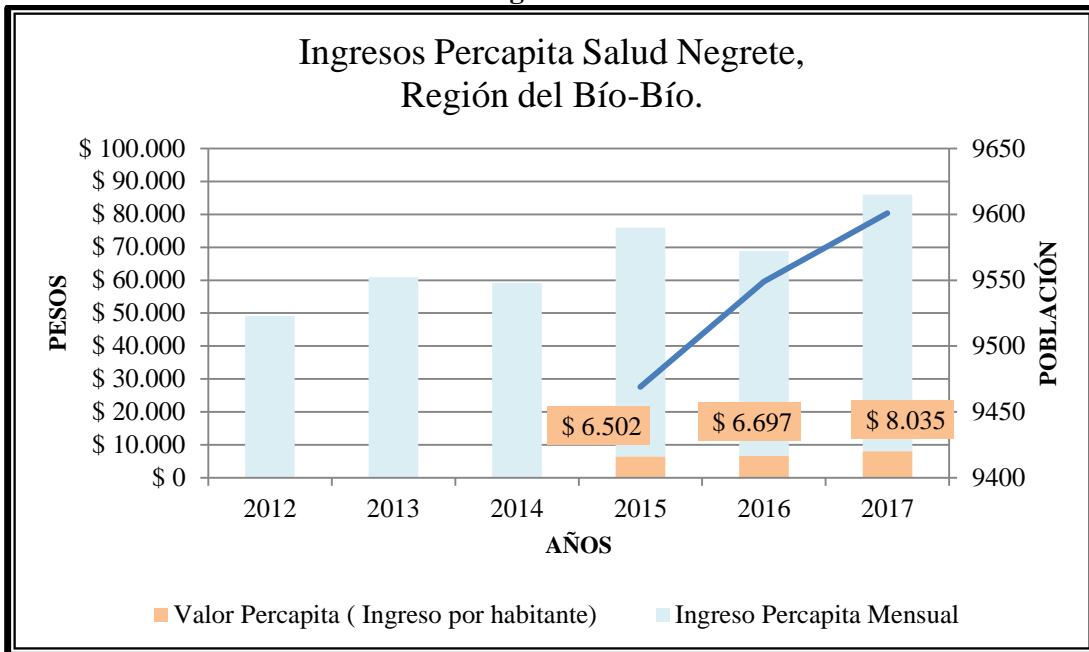
Fuente: Elaboración propia a partir de datos Servicio Salud Biobío.

De acuerdo a los datos obtenidos el Departamento de Salud Comunal tiene ingresos provenientes del Servicio Salud Biobío y la Ilustre Municipalidad de Negrete los cuales son distribuidos durante el año para cumplir con el buen funcionamiento de los establecimientos de salud correspondientes. En la figura 7 se detalla los presupuestos anuales de los últimos años.

2017

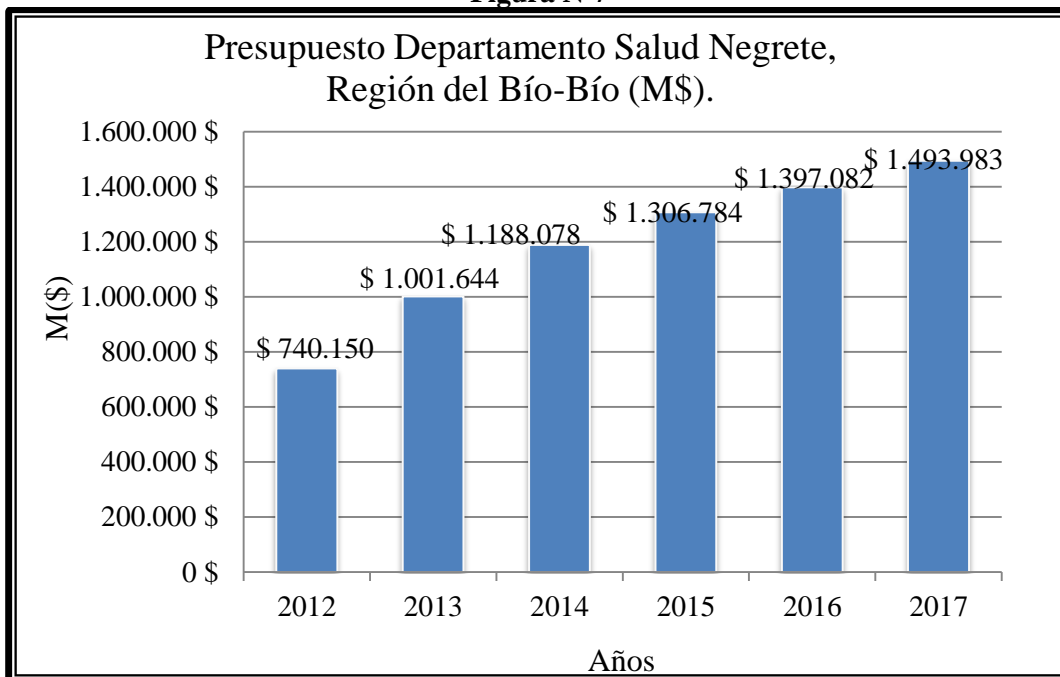
“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Figura N°6



Fuente: Elaboración propia a partir de datos Servicio Salud Biobío.

Figura N°7



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en Servicio Salud Biobío.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

3.4.2. Red Municipal de Salud Negrete

El Centro de Salud Familiar Yanequén presenta 7.039 inscritos a la fecha, al mismo tiempo las dos postas rurales Coihüe con 1.853 y Rihüe 1.246 personas, hacen un total de 10.138 usuarios validados para recibir atención médica según Plan de Salud Comunal Negrete. Los inscritos en CESFAM Yanequén se dividen en dos sectores:

✓ Sector 1

Límites: El sector 1 de Negrete limita al Norte con el río Biobío, al Sur con el sector Rihue, al Este Río Bureo, Comuna de Mulchén y al Oeste con la Avenida Néstor del Río. Este sector cuenta con 3291 inscritos.

✓ Sector 2

Límites: El sector 2 de Negrete limita al Norte con el río Biobío, al Sur con el sector Vaquería, Espiga de Oro y Esperanza Campesina al Este Avenida Néstor del Río y a Oeste con el sector de El Agro camino Rihue. En este sector existen 3748 inscritos.

3.4.3. Solicitud Hora Médica CESFAM Yanequén

Todo usuario, de acuerdo al sector donde vive en la comuna de Negrete, tiene que acudir y registrarse en su centro de atención primaria, paso que es fundamental y representa el primer nivel de contacto de la comunidad con el sistema público de salud.

Tras la inscripción, es necesario contar con el nivel previsional al día, este segundo etapa, implica que la persona debe estar certificada como Fonasa, pues de lo contrario deberá cancelar como particular asumiendo la totalidad del costo del servicio realizado, a menos que este dentro del sistema de atenciones especiales.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Según el nivel de ingreso, el usuario será clasificado en tramos; obteniendo gratuidad en el sistema público de salud los tramos A y B, mientras que el C y D cancelarán sólo un 10% y 20% respectivamente del monto total de la prestación.

Para finalizar el proceso y acceder a la hora con el profesional, es preciso ser derivado por un médico de atención primaria el cual determina, según el estado de salud del paciente, la observación del experto. Esta tercer y última instancia constituye la forma correcta de acceder a la atención optimizando el tiempo de los usuarios usando de manera idónea la red asistencial de salud.

En el CESFAM Yanequén las horas para un médico general o un profesional son entregadas durante la mañana alrededor de 8:30 am por un administrativo Some quien tiene como máximo de entrega 36 horas de atención para el día siguiente. En el caso de las horas dentales existe un máximo de 20 y mínimo de 10 horas para el mismo día, las que se consideran como urgencias dentales. Esta cantidad de horas no dan abasto para la población inscrita, asimismo la modalidad de entrega de hora es de acuerdo a hora de llegada, y no por urgencia. El problema de la hora de entrega es que en la comuna existen buenas líneas de conectividad, pero no existen buses de acercamiento en todos los sectores rurales de la Comuna.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

CAPÍTULO IV:

PROPUESTAS DE INNOVACIÓN DE SERVICIO YA IMPLEMENTADAS EN LA SALUD PÚBLICA DE CHILE.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

CAPÍTULO IV: PROPUESTAS DE INNOVACIÓN DE SERVICIO YA IMPLEMENTADAS EN LA SALUD PÚBLICA DE CHILE

Actualmente en Chile hay grandes discrepancias en cuanto a la salud pública y privada. Los usuarios del sistema de salud pública deben hacer grandes sacrificios para optar a la mínima posibilidad de tomar una hora de atención como por ejemplo ir de madrugada a un CESFAM para pedir horas, hacer filas, muchas veces, deben acudir con sus hijos corriendo el riesgo de contagio de otras enfermedades y pierden días laborales por intentar acudir al médico y esto sin que se asegure su atención, dado que podrían no conseguir la atención por la escasa disponibilidad que existe.

A raíz de lo anterior los funcionarios también carecen de satisfacción laboral puesto que los usuarios frente a la situación de no poder conseguir horas, estos los insultan y en ocasiones también son agredidos. Por otro lado, también están los casos referentes a la pérdida de recursos por horas reservadas y donde los pacientes las olvidan y finalmente no se presentan ni tampoco solicitan un cambio de horario.

Con el fin de mejorar esta disyuntiva es necesario indagar cuáles propuestas ya han sido implementadas y que es lo que se debe mejorar para cumplir nuestro cometido de presentar una propuesta con el objetivo de ser evaluada por parte del CESFAM de Negrete específicamente.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

4.1. Programa Hora Salud

El programa Hora Salud busca disminuir la brecha existente entre la salud pública y la privada mediante herramientas tecnológicas como un canal telefónico, mensajes de texto, un tótem, aplicaciones para Android y equipo de personas que cumplan la función de visitantes.

La propuesta de hora Salud está basada en que todos los usuarios del sistema público puedan solicitar, realizar una reservación incluso anular la atención médica anteriormente solicitada, además para los usuarios se les facilitan, mediante los visitantes, recibir los medicamentos en su domicilio disminuyendo el riesgo de contagio de otras enfermedades.

También esta propuesta permite conectar los dispositivos o herramientas a la plataforma del historial clínico del paciente, permitiéndole a los profesionales de la salud revisar datos, estadísticas y reportes en línea, de forma intuitiva, lo cual beneficia directamente la toma de decisiones y optimiza las estrategias de los distintos estamentos públicos.

Parte de esta propuesta (reserva de horas mediante SMS) fue plan piloto en el consultorio Juan Acuña Pinzón en Lo Espejo, en la región Metropolitana en el año 2015 y ya en el año 2016 se implementó en San Bernardo y Renca. El hecho de implementar esta propuesta les permitió a los usuarios ahorrar tiempo, dinero en transporte, mantener una mejor salud y contribuyeron a mejorar la calidad de vida y dignidad de las personas.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Mientras que a los Centros de Salud en donde se implementó les permitió optimizar recursos humanos y económicos, ya que los profesionales disponían de mayor tiempo para enfocarse a la atención directa a los pacientes disminuyendo también los tiempos de espera y tiempos de reacción frente a la toma de decisiones.

4.2. Estrategia Sidra (Sistema de Información de la Red Asistencial)

Su propósito es impulsar un plan de acción para digitalizar las fuentes de información de los establecimientos que conforman la red asistencial de salud de Chile. La estrategia SIDRA fue creada el año 2008, momento a partir del cual ha tenido un creciente desarrollo e impacto en la red asistencial llegando a ser implementado hace un par de años atrás en Concepción, Talcahuano y el Hospital Juana Ross de Peñablanca. El estado se encarga de licitar las tecnologías con el claro objetivo de mantener al sistema de salud, a nivel nacional, conectado con la historia clínica del paciente asegurando un proceso de continuidad de tratamientos y una atención en la red asistencial y por otro lado disminuir la pérdida de documentos físicos con información confidencial de los pacientes.

Un alcance de este sistema es que todos los servicios de Salud tanto públicos como privados deberían tener acceso a esta información de manera remota con el fin de fomentar la libertad de elegir de los pacientes y no tener que acudir solo a un establecimiento por el hecho de que solo ahí se encuentran sus datos.

Así como es importante mejorar la gestión al interior de los sistemas es imprescindible mejorar la comunicación e interacción con los pacientes para mejorar la eficiencia y entregar un mejor servicio.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Gonzalo Vera, gerente general de AVIS Latam, maneja aproximadamente el 30% de los sistemas de ficha electrónica en el sector público de salud, señala que en países como Canadá y Estados Unidos es un estándar contar con una plataforma para gestionar la historia clínica de los pacientes para ser un prestador de salud.

Es por esto que las aplicaciones de SIDRA apoyan mediante la incorporación de Tecnologías de la información a los procesos clínicos en la red asistencial pública, cuyos objetivos son: Optimizar los procesos de atención, dar una mejor cuenta de la administración de los recursos, dar cuenta de la relación con las personas facilitando el acceso y sus procesos de atención en la salud pública.

En cuanto a la inter-operabilidad del nuevo sistema se establece que desde las aplicaciones SIDRA se tributa la información relevante tanto para diferentes componente de la red como para el nivel central, como también, se trabaja en la integración desde SIDRA a RNI (Registro Nacional de Inmunizaciones), RNLE (Registro Nacional de Listas de Espera) y SIGGES (Sistema de Información para la Gestión de Garantías Explícitas de Salud) que a través de esta última se realiza el traspaso desde Sidra hacia FONASA las prestaciones valoradas incluidas en el AUGE.

Por ello es necesario que los Sistemas de Información deban sustentarse en una plataforma que asegure la conectividad y seguridad de la información por lo que consideran un arriendo de equipamiento computacional además de un conjunto de servicios como licencias de software de productividad (Microsoft Office), soporte y mesa de ayuda, monitoreo remoto, seguros entre otros.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Las principales razones por las que se pensó en un cambio para el actual sistema de registro y organización dentro de los centros de salud están basadas principalmente en que la sociedad chilena está experimentando un gran cambio debido a diferentes factores tales como el aumento de la esperanza de vida o envejecimiento, el aumento de la dependencia de fármacos, traslado de la población rural hacia zonas urbanas, aumento del sedentarismo, nuevas formas de relación social, aumento de las enfermedades crónicas, incremento de enfermedades producidas dado el estilo de vida de las personas como cardiopatías, hipertensión, obesidad y entre otras.

Esta estrategia posee un enfoque integral que busca apoyar en todo ámbito a la salud pública entregando apoyo a procesos clínicos y administrativos estandarizados, los que a su vez reúnen las mejores prácticas en este ámbito, se opta por la construcción de sólidas bases sobre las que posteriormente se pueda seguir realizando cambios y sumar más funcionalidades que sean requeridas utilizando para esto la adopción de estándares tecnológicos que faciliten la comunicación, la integración, la planificación y el posterior seguimiento de la ejecución.

El programa SIDRA fue imprescindible para poder implementar el plan piloto de “Hora Salud”, puesto que es necesario llevar un orden y una agenda actualizada instantáneamente además de conocer el historial médico de los pacientes que solicitan atención.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

4.3. Programa de Gestión de Demanda Asistencial (GDA)

Con el fin de generar un cambio a la problemática existente con respecto a la atención médica que reciben los chilenos, en el 2014 nace el programa de Gestión de la Demanda Asistencial (GDA) que fue impulsado por la Empresa Telefónica Chile (actual Movistar) que buscaba eliminar las filas y esperas para optar a la atención médica a cambio de un llamado telefónico.

Según el gerente de eHealth de Movistar Chile, el Dr. Sergio König, la gran ventaja de este sistema radica en la rapidez de procesar y retener la información necesaria para poder cumplir con la reserva de horas médicas en la salud pública de Chile.

A través de la implementación de este sistema GDA en distintas comunas del país como Pudahuel, Santiago, Peñalolén, Lo Prado Cabrero, Monte Águila y comunas rurales, como Calle Larga e Isla de Maipo, entre otras; se ha logrado grandes cambios y la satisfacción de casi 2 millones de usuarios de la salud pública gracias a la efectividad del programa que hace que la gente confíe cada vez más en él, adquiriendo una mayor credibilidad.

Este sistema utiliza los llamados telefónicos como medio de comunicación lo que permite una mayor cobertura de servicio puesto que hoy en día la gran mayoría de los ciudadanos tiene acceso a uno sin importar el grado tecnológico que este posea y por el otro lado, está la amplia cobertura de señal mediante antenas situadas a lo largo y ancho de todo el territorio nacional por parte de Telefónica.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

El impacto que Telefónica ha producido es tremendamente positivo por ser una solución que no tiene barreras tecnológicas, ya que utiliza las herramientas más simples y más potentes. Así, el funcionamiento del GDA puede garantizar un uso rápido y sencillo para cualquier persona que lo utilice. Como procedimiento se establece que el paciente llama a la línea disponible (gratuita) y se le permite acceder al sistema a través de su RUT; Luego, se le entregan sus antecedentes médicos (de acuerdo a la legalidad), confirma su identidad, y, a partir de ahí, se le proporciona la oportunidad de elegir la hora. Como beneficio adicional y para hacer del servicio más confiable, luego de reservar la hora al paciente se le confirmara vía mensaje de texto con toda la información correspondiente, lo que contribuye a personalizar aún más el servicio.

Por otro lado este sistema también agiliza el funcionamiento de los consultorios, puesto que al realizar el cambio de la forma de pedir horas se eliminan las filas y tensiones producidas por el estrés de las largas esperas mejorando el clima laboral para los funcionarios de los consultorios. Telefónica ha realizado grandes implementaciones como fue en la comuna de Lo Prado y que le permitió obtener un premio internacional otorgado por la Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones (AHCIET). En el marco de la décima versión de los premios Ciudades Digitales, la comuna fue galardonada con el premio de eHealth y se afirma que gracias al GDA se ha mejorado el servicio ya que diariamente se envían más de 320 mensajes de texto confirmando horas médicas y más de 800 alertas diarias que nos avisan cuando las horas son canceladas por los pacientes.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Esto permite una mayor eficiencia del sistema, y un avance en la reasignación de horas médicas para los usuarios, como también se hace referencia a la posibilidad de conocer la demanda real que tienen las comunas y con ello mejorar en cuanto a la planificación de los recursos sanitarios teniendo de base datos concretos.

4.4. Gestión Remota De Pacientes, GRP

El servicio ofrece atender de forma remota a aquellos pacientes crónicos que se encuentren en la fase de rehabilitación, hospitalización o maternidad, utilizando la alta tecnología de conectividad de extremo a extremo vinculándose el paciente, el médico y la familia del paciente si es necesario.

Este servicio integral permite que se entregue atención de salud a pacientes en su domicilio o en movilidad, de forma complementaria o sustitutiva a la atención presencial. El servicio incluye atención de especialistas, tele-monitorización y la educación para prevención y autocuidado de acuerdo al programa de atención clínica diseñado según las patologías y el nivel de riesgo de los pacientes.

Los prestadores del servicio contribuyen a la mejora de la eficiencia del modelo asistencial mejorando también la atención propia a los pacientes, es posible reducir los ingresos hospitalarios, estancia, frecuencia y los desplazamientos innecesarios. Por otro lado también ayuda a reducir costos gracias a la tecnología en nube para almacenamiento y transmisión de datos.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

En cuanto a las ventajas para los pacientes radican en que es un sistema de fácil manejo y les permite recibir atención en la comodidad de su hogar evitando la movilización a los centros de salud sobre todo en los casos en pacientes crónicos con movilidad reducida, mejorando la calidad de vida del paciente mismo como de sus familiares.

4.5. Ficha Clínica Digital

Este plan piloto se encuentra operativo desde octubre del año 2015 y posibilita a los médicos del Hospital Guillermo Grant Benavente (HGGB) a acceder al historial médico de los pacientes del Hospital Higuera y viceversa.

Este piloto facilita que los sistemas que gestionan la información clínica de los usuarios de ambos Servicios de Salud compartan información y se mantenga una comunidad de “Salud Conectada” que permite a los médicos acceder oportunamente a la información clínica relevante de cada paciente.

La implementación de este piloto contempló tableros de mando e indicadores en tiempo real, que evalúan a nivel de red y de establecimientos el desempeño de los equipos de salud, así como también la identificación de las condiciones de salud de los usuarios.

También es posible identificar grupos de riesgo de manera automática, facilitando la creación de campañas preventivas o acciones de promoción. Por otra parte gracias a a este plan piloto es posible reducir costos de exámenes que a veces son innecesarios de repetir, evitar viajes e interconsultas y satisfacer la necesidad de la población de una atención más expedita y oportuna

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Salud conectada

Este proyecto va en la línea de la Estrategia Digital de Salud Conectada que lleva a cabo el MINSAL (Ministerio de Salud) y que busca implementar una solución de estas características, a nivel país. Por ello, este piloto permite visualizar los beneficios e impactos de la salud conectada para mejorar la calidad de atención y asegurar la continuidad del cuidado de los pacientes.

Dentro de los múltiples beneficios que se busca conseguir con este sistema están: Contar con el historial completo del paciente en cada consulta, la disminución de los tiempos de atención, evitar la duplicidad de exámenes, minimizar riesgos y la reducción de los costos asociados a las atenciones.

4.6. Rezebramed, El Software que administra horas de consulta médica

Gracias a la creación de un software computacional que administra las horas médicas ya no es necesario comprar un sistema a un tercero, ni tener un servidor en la oficina, ni contratar a un técnico o informático que mantenga el sistema computacional para tener una solución que administre las horas y reservas médicas.

Un grupo de chilenos pertenecientes a una empresa llamada Rezebra Technologies que desarrolla soluciones informáticas basadas en la web, implemento un sistema de administración de reservas de horas y la toma de exámenes médicos, que funciona bajo el esquema ASP (Application Services Provider) es decir, el sistema se encuentra en un servidor y los clientes pueden acceder a ella en forma remota a través de internet.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

En palabras más simples el sistema se arrienda y se cobra según el uso que se le dé. Cada consultorio, que contrate el sistema, tiene la posibilidad de configurar una página web donde los pacientes pueden solicitar hora mediante la red en cualquier momento.

En los consultorios, los médicos y secretarías encargadas de hacer las reservas médicas administrarán eficientemente sus horarios y se estima que tanto las tasas de olvido de los pacientes como las cancelaciones de hora que aparecen en último minuto disminuyan ya que el programa le permite al paciente elegir el lugar donde quiere la atención, la especialidad y el profesional que más le acomode.

El sistema para el usuario es bastante sencillo: Una vez que se selecciona el profesional indicado el sistema muestra los días en que el doctor tiene horas disponibles, luego se hace clic en el día y se despliega el detalle de las horas que atiende el médico. Finalmente el sistema solicitará los datos personales para terminar el proceso de reserva de horario.

Por otro lado el sistema posee otra interfaz que permite a los consultorios administrar y dar parámetros al sistema. Allí se ingresa información como las sucursales que puede tener el centro médico, las isapres con las que trabajan los profesionales, las horas para toma de exámenes, laboratorios o de uso de equipo sofisticado, como scanners.

El software ordena los complejos ingresos y la secretaria o personal de Some están en condiciones de administrar las horas que se piden por internet, vía teléfono o personalmente a través de una interfaz similar a la de Outlook.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

La Secretaria o en definitiva personal de Some pueden ver la disponibilidad o bloquear horas en que el profesional no puede atender. Una alarma le avisa que debe llamar para confirmar la hora de los pacientes o simplemente recordarles. Del mismo modo el médico puede administrar sus horas desde cualquier sitio y regular su carga de trabajo para un día determinado. Se prevé que pronto se habilite una opción para avisar a los pacientes vía mail o teléfono celular. Esta última modalidad utiliza mensajes cortos (SMS) que el paciente debe responder con un sí o un no si asistirá a la atención médica.

En la actualidad cerca de 100 profesionales utilizan el software y se espera que para este año la cifra aumente a mil quinientos facultativos utilizando RezebraMed, siendo una meta no tan imposible de conseguir si se toma en consideración que por cada centro médico hay decenas de profesionales. El uso de este sistema se cobra mensualmente según la cantidad de profesionales que trabaje en el centro de salud, independiente de la cantidad de secretarias o pacientes que tenga el centro médico y no hay costos por puesta en marcha.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

CAPÍTULO V:

“PROPUESTA DE INNOVACIÓN DE SERVICIO PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD PÚBLICA EN NEGRETE”: CASO PRÁCTICO.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

CAPÍTULO V: “PROPUESTA DE INNOVACIÓN DE SERVICIO PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD PÚBLICA EN NEGRETE”: CASO PRÁCTICO.

Nombre Propuesta de Innovación: “TU HORA”.

5.1. Objetivos

Objetivo General:

Erradicar las filas y disminuir tiempos de espera para solicitar atención médica en el CESFAM Yanequén de Negrete y en las Postas rurales que administra.

Objetivos Específicos:

- ✓ Ofrecer los servicios necesarios para la reserva de hora no presencial.
- ✓ Informar al público objetivo para un uso adecuado y responsable de los servicios.

5.2. Público Objetivo

Todos los usuarios inscritos en el CESFAM Yanequén y las dos Postas rurales que este administra.

5.3. Problemas Detectados en el CESFAM Yanequén y las Postas

- ✓ Largas esperas de los pacientes para conseguir horas médicas.
- ✓ Hay pacientes que viajan desde localidades rurales y por el tiempo de traslado no alcanzan a tomar un número para solicitar atención.
- ✓ La cantidad de horas es reducida en relación a los inscritos.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

- ✓ Las horas de atención solo se pueden reservar presencialmente.

La propuesta de innovación está fundada en una de las definiciones propias de este concepto el cual se refiere a la mejora de un producto, servicio o sistema ya existente según Freeman (1974). En base a lo anterior y según los resultados de la búsqueda de propuestas ya implementadas se cree lo siguiente:

El CESFAM Yanequen, al utilizar un sistema de ficha digital, posee una gran ventaja puesto que puede organizar y agendar horas de atención mucho más rápido a comparación de aquellos centros que aun utilizan la manera convencional, por lo tanto, el personal ya se ha enfrentado a cambios organizacionales por lo que no debería ser difícil adaptarse a un nuevo cambio, además se debe destacar la buena disposición de los profesionales para enfrentar la situación. Se piensa además que sería conveniente y efectivo incorporar otros medios tecnológicos para realizar la reserva de atención y dar término a los viajes de madrugada de aquellas personas que viven en sectores rurales, erradicar las largas esperas exponiéndose a otros contagios e incluso agendar horas para próximos días cuando se trate de chequeos médicos o controles de rutina. La Agenda electrónica de horarios está pensada para hacer simple el trabajo de reserva y control de horarios ya que los usuarios podrán acceder a su reserva desde cualquier dispositivo y lugar y a toda hora.

Para acceder a este servicio los usuarios deberán dirigirse al Centro de Salud para realizar la inscripción correspondiente y completar un formulario en donde se acrediten los motivos de elección del mismo y contribuir como comunidad al uso responsable de los servicios dispuestos.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

En todas las herramientas tecnológicas estarán disponibles los horarios de los profesionales que tengan la facultad de prestar servicio de atención a pacientes, los cuales son los siguientes: Médicos Generales, Psicólogo, Nutricionista, Enfermeras, Ginecólogo, Matrona, Asistente Social, Pediatra, Kinesiólogo, Odontología y Toma de exámenes.

La anulación o cambio de horas se podrá realizar en cualquier momento pero con mínimo dos horas de anticipación para poder re asignar el cupo a otra persona que lo necesite.

5.4. Servicios Propuestos

Los servicios propuestos son:

- **Call Center o Línea 800:** Sería muy beneficioso que tanto el CESFAM Yanequén como las dos postas rurales, deberían incorporar al menos dos líneas telefónicas, con dos operadores, para recepción de los llamados de aquellos pacientes o usuarios que posean dificultad para movilizarse, enfermos con patologías crónicas o se encuentren en sectores lejanos a los centros de salud.

Ya que estos son usuarios que muchas veces no logran finalmente llevar sus tratamientos al día debido a la dificultad para obtener una reserva de hora o porque desisten de ella por ser en un horario no adecuado puesto a la locomoción que deben tomar para regresar a sus hogares. También se hace el alcance a utilizar este medio a aquellas personas que no tengan la capacidad de utilizar otro tipo de tecnologías o servicios ofrecidos.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Mediante este canal se podrá realizar las acciones de:

- a) Servicio de Reserva de hora: De acuerdo al público objetivo de este servicio se reservara una hora que realmente le permita al paciente poder asistir al centro asistencial y eliminar las horas perdidas.
- b) Servicio de recordatorios: Se le permitirá al usuario llamar para pedir información acerca de su hora reservada en caso de olvido.
- c) Servicio de anulación: Se le permitirá al usuario anular las horas reservadas con el propósito de re agendar las horas a otros pacientes que también la necesiten y disminuir las horas perdidas.
- d) Cambio de Hora: También es posible realizar cambios de horas previa anulación de la anterior.
- **Servicio de Mensajería Instantánea (SMI):** Este servicio consiste en que el usuario pueda solicitar información de horarios y profesionales disponibles mediante el uso de su teléfono móvil, esto es, marcando un código por ejemplo *600# + presionar llamar, (procedimiento similar a cuando uno solicita el conocido “presta saldo” que ofrecen las compañías telefónicas) entonces luego de discado el código, el servidor le solicitara enviar su Rut y posteriormente se le enviara de forma automática los profesionales disponibles y se debe confirmar según corresponda el profesional que el usuario necesite (se le darán opciones como por ejemplo Dr. Márquez marque 1, Dr. Fuentes marque 2).

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Finalmente se desplegará en la pantalla los horarios disponibles de los cuales del mismo modo anterior se debe escoger uno. Posteriormente se le enviara al usuario un mensaje de texto para confirmar que la hora ha sido reservada exitosamente, especificando el Doctor, la fecha y hora. Se prevé que el costo del servicio para el usuario sea gratuito. A comparación con el programa piloto de hora salud este servicio es de mensajería instantánea lo que implica que los costos para los usuarios son mucho menores y el servicio sea más rápido e interactivo.

El servicio permite realizar las siguientes acciones:

- a) Servicio de reserva de horas: Reservar una hora de atención con el profesional escogido.
 - b) Servicio de recordatorio: Es posible solicitar información de la hora reservada y al usuario le llegara un mensaje de texto con la información solicitada.
 - c) Servicio de anulación: Se le permite anular las horas reservadas mediante el código *601# (opción 1 es anulación)
 - d) Servicio de Cambio de horas: Se permite realizar cambios de horas marcando *601# (opción 2 cambio de hora)
- **Aplicación Móvil (app):** Los usuarios podrán descargar gratuitamente desde internet la aplicación que es un programa al que podrán acceder solo los inscritos en el CESFAM y podrán hacerlo desde un teléfono celular o algún aparato móvil como una Tablet que cuente con internet.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Los sistemas operativos móviles Android, Apple, Microsoft y BlackBerry tienen tiendas de aplicaciones que operan en línea en las cuales se puede buscar, descargar e instalar la aplicación. Una vez ya instalada necesitara el nombre de usuario y una clave para acceder a la información contenida en la aplicación.

Este servicio permite realizar las siguientes acciones:

- a) Servicio de reserva de horas: Es posible acceder a la reserva de horas mediante una pestaña que así lo indique, luego de seleccionar el profesional que se estime conveniente.
- b) Servicio de recordatorios: Al ser una aplicación instalada en el celular es posible configurar una especie de alerta para recordar la hora agendada con un día de anticipación.
- c) Servicio de anulación: También será posible cancelar las horas reservadas contribuyendo al uso responsable del servicio y disminuir el porcentaje de horas perdidas por no asistir.
- d) Servicio de Cambio de horario: Lo ideal es que el usuario no deje de asistir a sus controles o consultas médicas porque le ocurrió un imprevisto y pierda la hora, es por eso que es posible realizar un cambio de horario que sea más conveniente.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

- **Intranet:** Dado que se estima que en la actualidad exista en cada uno de los hogares de Negrete, al menos un equipo tecnológico, sea teléfono móvil o notebook con acceso a internet (este último entregado por el gobierno a los escolares), sería posible disponer de una especie de portal en internet que permita acceder a la información (mediante un usuario y una clave entregadas al momento de inscripción del servicio en el CESFAM). Una vez que el usuario ingresa a la intranet tendrá la visión de la disponibilidad de horas y profesionales y se actualizara instantáneamente a medida que se van reservando las horas. Se prevé que los únicos costos que debe incurrir el usuario son los gastos por uso de internet.

Este servicio va enfocado a todos los usuarios que tienen las capacidades y medios para reservar una hora de atención a través de la intranet de forma rápida, segura y evitando la congestión del centro asistencial permitiéndoles a los funcionarios poder realizar otras labores y optimizar los tiempos mejorando así la calidad de la atención de la salud pública.

En el portal se permite realizar las siguientes acciones:

- a) Revisar disponibilidad de horas y profesionales: Existirá un cuadro general con toda la información para que los usuarios visualicen todos los horarios (ocupados y disponibles) con el fin de transparentar el nivel de demanda.
- b) Reserva de horas: Para reservar una hora solo debe pinchar en la pestaña que dice Reservar y luego el profesional correspondiente y finalmente el horario que más le acomode.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

- c) Servicio de recordatorios: El usuario podrá acceder las veces que estime conveniente para recordar su reserva sin costo alguno.
- d) Servicio de anulación: Se podrá cancelar la reserva de horario siempre que cumpla con el tiempo mínimo para poder realizarlo.
- e) Servicio de Cambio de hora: Existirá una pestaña disponible para realizar el cambio oportuno de horario, luego de la anulación de la anterior.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

CAPÍTULO VI:

IMPACTO EN LA POBLACIÓN PROPUESTA “TU HORA”.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

CAPITULO VI: VALIDACION DE LA PROPUESTA DE INNOVACION “TU HORA”, COMO CASO PRÁCTICO.

El Objetivo final de esta memoria se refiere a estudiar la percepción de la población, en el caso que en el futuro se implemente la propuesta de innovación de servicio, para la reserva de horario de atención en CESFAM Yanequén y las Postas rurales. Este estudio se llevara a cabo mediante una encuesta dirigida a los usuarios de estos centros de salud. Con ello se busca conocer la aceptación de la propuesta innovación “Tu Hora”, como caso práctico, en los usuarios.

El universo objetivo del presente estudio corresponde a los usuarios inscritos, tanto en el CESFAM Yanequén, como posta Coihüe y Posta Rihüe. Para poder realizar la encuesta correspondiente es necesario determinar la cantidad de personas a quienes se les debe aplicar y a qué grupo etario va dirigida. Se considerará como universo a las 7.076 personas inscritas en el CESFAM, mayores de 20 años y de los cuales se encuestan a una muestra de este universo. Por otro lado, el hecho de que la muestra sea de un tamaño inferior al total del universo, se va a cometer cierto error en los datos que se observen por lo que se debe determinar qué porcentaje de error se está dispuesto a aceptar, nivel de confianza y cuál es el tamaño de muestra mínimo que se necesita encuestar.

Tamaño de la muestra

La muestra para la toma de información debe ser representativa puesto que las inferencias se caracterizarán por las conclusiones de aceptación obtenidas a partir de ellas, enfocadas a mejorar el servicio de asignación de horario.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Para realizar el tamaño de la muestra se hará una selección de usuarios mayores de 20 años, los que corresponden a 7076 personas.

El conjunto de elementos en los que se toma información en el proceso de muestreo se llama muestra y el número de elementos que la compone tamaño muestral (Roberto Hernández Sampieri, 1998). Existen varios tipos de muestreo dependiendo si la población es finita o infinita, que para este caso corresponde a una población finita.

En este sentido, el tamaño de la muestra reviste una singular importancia dado que dependiendo de cómo se haya constituido esta se conseguirán la aceptación de los usuarios ante la propuesta de innovación.

Para determinar el tamaño de una muestra se deben considerar dos factores:

- El porcentaje de confianza con el cual se quiere generalizar los datos de la muestra hacia la población total.
- El porcentaje de error que se pretende aceptar al momento de hacer la generalización.

El nivel de confianza es el porcentaje de seguridad que existe para generalizar los resultados obtenidos. Para evitar una muestra alta para el estudio o debido a que en ocasiones llega a ser prácticamente imposible el estudio de todos los casos, se busca un porcentaje de confianza de un 95%. Podríamos decir que si repitiese 100 veces la encuesta, seleccionando muestras aleatorias del mismo tamaño, 95 veces la proporción que se busca estaría dentro del intervalo y 5 veces fuera.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

El margen de error equivale a elegir una probabilidad de aceptar una hipótesis que sea falsa como si fuera verdadera, o la inversa: rechazar la hipótesis verdadera por considerar la falsa. Comúnmente se aceptan entre el 4% y el 6% como error, tomando en cuenta de que no son complementarios la confianza y el error.

El Margen de error, nivel de confianza y tamaño de la muestra son factores relacionados. Al querer obtener un margen de error y un nivel de confianza determinado se necesita un tamaño de muestra mínimo correspondiente. Modificar cualquiera de los 3 factores, altera los restantes, es decir:

- a. Reducir el margen de error obliga a aumentar el tamaño de la muestra.
- b. Aumentar el nivel de confianza obliga a aumentar el tamaño de la muestra.
- c. Si aumenta el tamaño de la muestra, se podrá reducir el margen de error o incrementar el nivel de confianza.

Determinación de la Muestra en poblaciones finitas.

Dado que se conoce el tamaño de la población o universo, la elección del tamaño de la muestra es un poco más sencilla y se utilizara el muestreo Aleatorio Simple para población Finita:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{\varepsilon^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Siendo:

n= El tamaño de la muestra a considerar.

N= Población total o Universo

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Z= Es la desviación del valor medio que se acepta para lograr el nivel de confianza. En función del nivel de confianza que se busque, se usará un valor determinado por la forma que tiene la distribución de Gauss. Los valores más frecuentes son:

- Nivel de confianza 90% -> Z=1,645
- Nivel de confianza 95% -> Z=1,96
- Nivel de confianza 99% -> Z=2,575

ε =Es el margen de error máximo que se admite.

p = Es la proporción de la población con la característica deseada. (Éxito)

q= proporción de la población sin la característica deseada (fracaso).

Como regla general, se usara $p = 50\%$ al no tener ninguna información sobre el valor que se espera encontrar.

Entonces la determinación de la muestra queda establecida de la siguiente manera:

$$n = \frac{7076 * 1,96^2 * 0,5 * (1 - 0,5)}{0,05^2(7076 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * (1 - 0,5)}$$

$$n = 364$$

Siendo,

N= 7076 personas mayores de 20 años, usuarios de establecimientos de salud pública comuna de Negrete,

Z= nivel de confianza de 95% = 1,96

P= Proporción esperada de éxito de 50%.

q= (1-p) Proporción esperada de fracaso.

ε = Error asumido 5%

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Respecto a la adaptación del Cuestionario, se procede a la validación por parte del profesor Guía de la presente Memoria de Título de la Universidad del Bío-Bío ligado al área de la innovación, tal proceso tuvo como fin lograr una buena comprensión de las preguntas y relacionarlos con nuestro contexto. Existen términos en el instrumento de intervención que hacen referencia a los servicios propuestos por la propuesta de innovación los cuales corresponden a las herramientas tecnológicas a utilizar. Asimismo, se presentan 12 preguntas cerradas o estructuradas, se denominan así porque las respuestas posibles están dadas de antemano, dentro de un rango que suele ir de lo positivo a lo negativo. Las preguntas que pueden ser respondidas con un “Sí” o un “No”, son llamadas “dicotómicas”. Además existe una pregunta que puede ser respondida a una escala de 1 a 7, entiendo como buena atención de 4 a 7 y mala atención de 1 a 3.

En cuanto a la validación de la encuesta, se obtuvieron 14 preguntas, todas relacionadas con mejorar el servicio de atención mediante la percepción de los usuarios ante esta nueva propuesta de innovación, en la entrega de horas de atención médica.

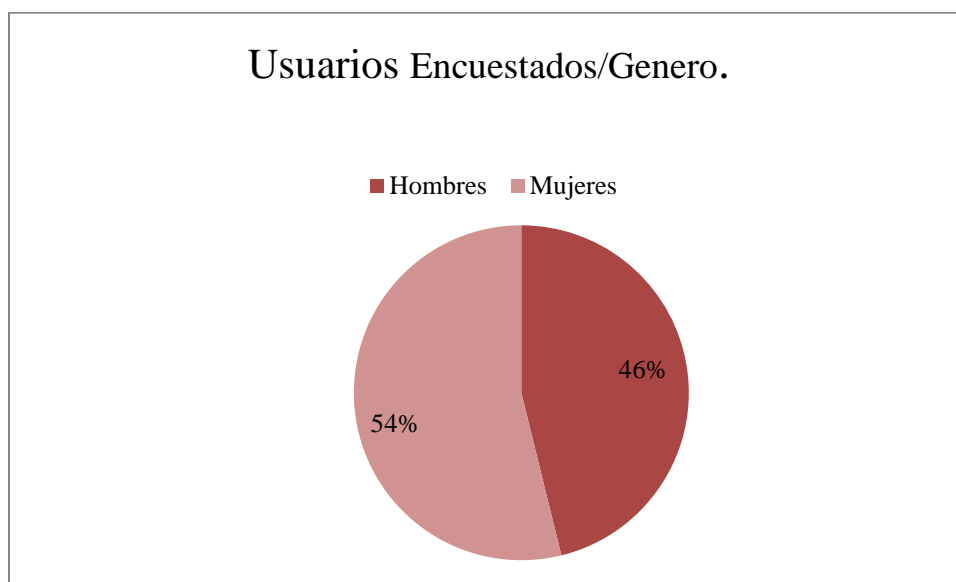
2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Conclusiones Encuesta

A modo de análisis de la tabulación de los resultados, podemos extraer de una población universal de 7076 usuarios inscritos mayores de 20 años, con un total 364 encuestas realizadas, donde el 54% de los encuestados corresponde a sexo femenino, mientras que el 46% correspondió al sexo masculino. Ver Figura N° 8.

Figura N° 8



Fuente: *Elaboración Propia a Partir de Datos Obtenidos en la Aplicación de Encuesta de Aprobación, Propuesta “Tu Hora”*

El rango por de edad en el cual se aplicó el instrumento de medición de la innovación quedó de la siguiente manera: de 20-34 años siendo el 27% del total de encuestados, 35-49 años siendo el 24% del total de encuestados, 50-64 años siendo el 22% del total de encuestados, y finalmente de 65 o más años siendo el 27% del total de encuestados.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Demostrándose que la población entre 20-34 años, al igual que los mayores de 65 años, tienen mayor interés en temas relacionados con mejorar el servicio de atención en la salud, específicamente con innovación.

De la interpretación de la tabulación de los resultados, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

De acuerdo a los resultados logrados de las encuestas aplicadas se dice que la población entre 20-34 años ha acudido en el último tiempo un 66% a un establecimiento de salud en la comuna de Negrete, de los cuales un 68% evalúan el servicio de atención con una escala buena y un 32% lo evalúa como un mal servicio. En cuanto al actual sistema de reserva de horario un 86% no está satisfecho, por lo que un 82% del rango de edad entre 20-34 años estaría dispuesto a reservar horas mediante las herramientas tecnológicas que ofrece la propuesta de innovación, siendo la aplicación y la intranet las con mayor acceso a estos usuarios. A un 89% de los usuarios de este rango de edad les gustaría recibir más información acerca del funcionamiento de las herramientas, si es que llegase a ser implementada.

De acuerdo a los usuarios entre 35-49 años un 97% está dispuesto a reservar hora mediante la propuesta de innovación con el uso de herramientas tecnológicas, siendo la aplicación junto al Call center las más accesibles para ellos con un 46%.

En el rango de edad entre 50-64 años un 85% no está de acuerdo con el actual sistema de entrega de horario en la comuna, siendo el mismo porcentaje el que estaría dispuesto a reservar hora mediante herramientas tecnológicas.

2017

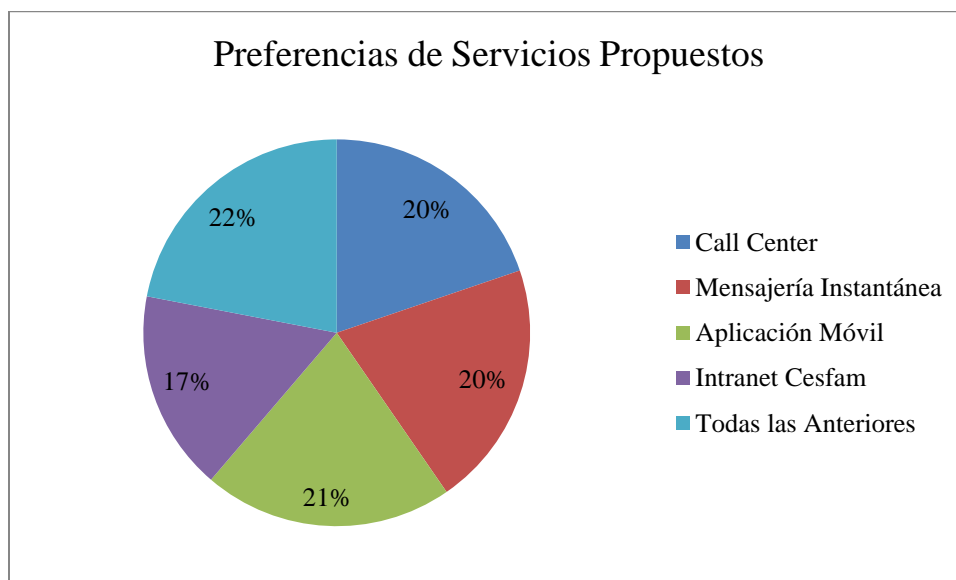
“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

En este caso la mensajería instantánea y el Call center serían las más utilizadas con un 38% de elección.

Según el rango de 65 años y más, un 87% estaría dispuesto a reservar hora mediante el uso de una herramienta tecnológica, en este caso un 55% sería mediante mensajería instantánea y Call center, un 28% mediante la aplicación y el intranet, ya que alguno de los integrantes del grupo familiar cuenta con acceso a internet y sería un ahorro por el dinero invertido en locomoción (Bus o Taxi) para aquellas personas de tercera edad.

Del muestreo total un 75% cree que el sistema actual de reserva de horario se podría mejorar incorporando el uso de herramientas tecnológicas. En base a esta misma pregunta los resultados generales de aprobación de los servicios propuestos se presentan en la siguiente figura 9:

Figura N° 9.



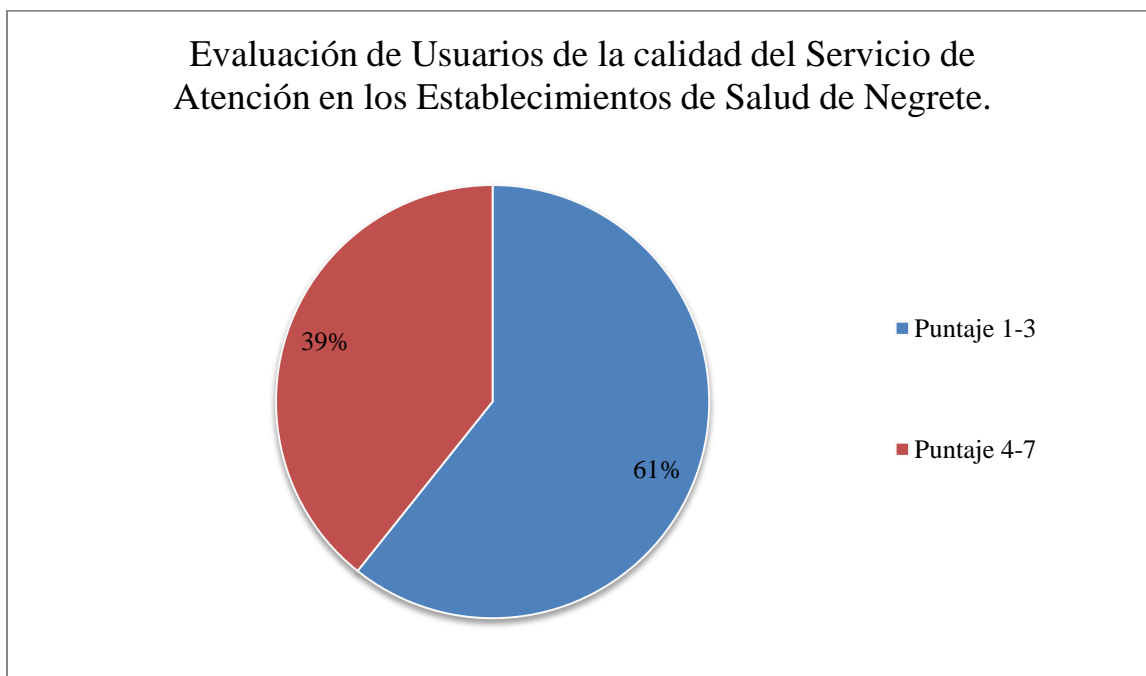
Fuente: *Elaboración Propia a Partir de Datos Obtenidos en la Aplicación de Encuesta de Aprobación, Propuesta “Tu Hora”.*

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

A partir de los datos obtenidos de los 364 usuarios, un 67% ha asistido a un establecimiento de salud en el último tiempo, los cuales evaluaron la atención recibida a partir de una escala de 1 a 7. Los datos obtenidos dan a conocer un 60,7% de mala atención y obteniendo un 39,7% como buena atención respectivamente. Se entiende por mala atención una evaluación entre 1-3 y buena atención entre 4-7. Ver Figura N° 10

Figura N° 10



Fuente: *Elaboración Propia a Partir de Datos Obtenidos en la Aplicación de Encuesta de Aprobación, Propuesta “Tu Hora”*

Un 82% de los usuarios se sentirían más seguros si se le confirmara la hora mediante un mensaje de texto, pero solo un 66% estaría dispuesto a pagar un costo para dicha seguridad.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Por otro lado, el nivel de compromiso de anular horas médicas para disminuir las pérdidas, corresponde a un 60% de los usuarios encuestados. Pero se destaca que un 85% de los usuarios señala que gracias a esta iniciativa en los establecimientos de salud de la comuna, se disminuirían los tiempos de espera.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

CAPITULO VII: CONCLUSIONES

La presente investigación posee nuevos aportes y antecedentes correspondientes al estudio de situación actual del sistema de reserva de horario del CESFAM Yanequén, como también el análisis de factores claves actualizados como son el índice de pobreza para la Provincia del Biobío, la población actual y aumento de inscritos en el servicio de salud pública de la Provincia, sabiendo que este último factor está relacionado directamente con la calidad de vida de la población, la tendencia al sedentarismo y el constante aumento de enfermedades crónicas que hacen que la mejora continua del servicio sea una necesidad latente puesto que se estima que estos factores continúen su crecimiento con el pasar del tiempo y es necesario desde ya idear un plan de contingencia para hacer frente a esta situación.

El valor teórico radica en la contextualización y componentes que la integran logrando que el instrumento tenga una relevancia importante para su uso como herramienta base para futuras investigaciones que busquen continuar con nuestra propuesta y finalmente llegar a implementarla con el claro propósito de mejorar la calidad de uno de los servicios considerados de primera necesidad. Así mismo otro valor que posee esta investigación es la validación de la propuesta de innovación de servicio mediante una encuesta, la cual fue aplicada al total de la muestra establecida a partir de la población, siendo esta la cantidad de inscritos en el Cesfam mayores de 20 años de edad, un nivel de confianza y error estadísticamente aceptable.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Dicha herramienta aplicada permitió conocer que gran parte de la muestra estaba de acuerdo con la implementación de la propuesta y consideraban que mejoraría tanto la calidad del servicio como su calidad de vida, dado que gracias a las facilidades entregadas por la propuesta para reservar y anular horas, se estima que el número de horas perdidas por no asistir o no alcanzar a cambiarla, disminuiría y con esto también el índice de abandono de tratamientos médicos.

En general se puede deducir que existe un vacío en cuanto al concepto innovación y el significado que tiene en las personas, se observó que falta claridad en el término como las implicancias que conlleva, y aun se asocia a la innovación como la creación de un producto o servicio totalmente nuevo, siendo que también se debe considerar como innovación la mejora de un producto, servicio o proceso ya existente. Por otro lado, se observó que la existencia de la relación entre la edad y el conocimiento básico acerca del funcionamiento de las herramientas tecnológicas propuestas mantenían una relación directa puesto que los encuestados de menor edad están más expuestos e interiorizados con los avances tecnológicos de hoy en día y les tomaría un menor esfuerzo utilizarlas diariamente.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

LIMITACIONES

Se considera como principal limitación con gran influencia para el normal desarrollo de esta investigación al costo de realizar las encuestas, puesto que la muestra era de 364 y era de suma importancia realizarlas dado que se necesitaba tener la validación de la propuesta de innovación según la apreciación de los usuarios o inscritos en el CESFAM; Otra agravante relacionada con la limitación anterior es el poco tiempo disponible para aplicar dichas encuestas y la investigación en general ya que la carga académica asumida durante el este semestre acotó bastante los tiempo disponibles para la normal ejecución de esta memoria.

Otro aspecto que se considera limitante es que al momento de aplicar las encuestas, se tuvieron dificultades para encuestar a la gente, ya que al hacer la encuesta tipo censo, muchas veces la gente no tenía la disposición o tiempo requerido para completar la encuesta a pesar de su brevedad. Esta situación se observó en reiteradas ocasiones y en la mayoría de los casos fueron personas mayores de 60 años, por lo que el proceso de aplicación de las encuestas demoró más de lo estimado ya que se buscaba cumplir con la muestra representativa de la población.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

SUGERENCIAS

De los resultados obtenidos en la investigación antes expuesta se puede sugerir lo siguiente:

Se cree que para la real implementación de la propuesta de innovación presente en esta memoria de título es necesario realizar un estudio de factibilidad de carácter económico con el objetivo de determinar todos los costos directos e indirectos que se deberán asumir, ya sean por motivos de cambios de equipos necesarios, especialistas que realicen estos cambios, compras de materiales o inversiones en otros recursos de comunicación como las bolsas de mensajería, diseño y mantención de intranet etc.

También se considera importante que el CESFAM debería integrar a la comunidad (mediante un grupo de representantes) en la toma de decisiones en la medida en que a estos se afecten, es decir, si se plantea realizar cambios como los propuestos en esta memoria, se debería considerar realizar un lanzamiento piloto y comprobar con estos representantes la efectividad del nuevo sistema y obtener la retroalimentación necesaria para continuar mejorando la calidad de la atención y reserva de horarios.

Por otro lado se estima conveniente realizar una etapa informativa tanto para los usuarios como para los funcionarios, de modo de explicar los grandes beneficios que se podrían obtener mediante la implementación de esta propuesta. Esta etapa informativa podría ser mediante afiches, charlas y la difusión del programa utilizando los canales disponibles y de fácil acceso como es la radioemisora de la comuna, internet, redes sociales y la página web del CESFAM.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

REFERENCIAS

- Abernathy w. Utterback J.M. (1978). Patterns Of Industrial Innovation. *Technology Review*.
- Antenas en Servicio*. (s.f.). Recuperado el 10 de Febrero de 2017, de Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile:
<http://antenas.subtel.gob.cl/LeyDeTorres/informacion>
- Barney, J. (1991). *Firm Resources and Sustained Competitive Advantage*. Texas : Journal of Management volumen 17 N°1 .
- Basalla, G. (2011). *La Evolución de la Tecnología*. Barcelona: Crítica.
- Berry, L. (1995). *Relationship Marketing of Services. Grawing Interest, emerging perspectives*. Journal of the Academy of Marketing Service. Vol 23 N°4.
- Castells, M. (2009). *Comunicación y Poder*. Madrid: Alianza Editorial.
- Djellal F; Gallouj F. (1999). Innovation Indicators. Services And Search for relevant innovation indicators: A review of national and international surveys. *Science and Public Policy Vol 26 N°4*.
- Drucker, P. (1985). *La Innovacion y el Empresario Innovador*. Mexico: Edhasa.
- Eiglier P; Langerd E. (1995). *Servuccion. El Marketing de los Servicios*. Madrid: McGraw-Hill.
- El nacimiento de un sueño*. (01 de Enero de 2012). Recuperado el 12 de Febrero de 2017, de Hora Salud: <http://www.horasalud.cl>

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

-
- El Potencial de las Tecnologías en el Sector de la Salud*. (21 de Julio de 2016). Recuperado el 15 de Febrero de 2017, de Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información A.G.: <http://acti.cl/detalle-noticia?mul=1071>
- Fernandez E; Fernandez Z. (1988). *Manual de Dirección Estratégica de la Tecnología de la Producción como ventaja competitiva*. Madrid: Ariel Economía .
- Freeman, C. (1975). *La Teoría de la Innovación Industrial*. Madrid: Penguin Alianza.
- Gobierno de Chile . (s.f.). *Resultados Encuesta Casen 2015* . Recuperado el 20 de Enero de 2017, de Ministerio de Desarrollo Social:
http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/casen_2015.php
- Gobierno de Chile. (2008). *Estrategia Sidra*. Recuperado el 12 de Febrero de 2017, de Ministerio de Salud: <http://www.salud-e.cl>
- Gobierno de Chile. (15 de Noviembre de 2015). *Ficha Clínica Digital*. Recuperado el 10 de Febrero de 2017, de Ministerio de Salud: <http://web.minsal.cl>
- Gobierno de Chile. (s.f.). *Resultados Encuesta Casen 2013*. Recuperado el 20 de Enero de 2017, de Ministerio de Desarrollo Social:
<http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl>
- Hernandez- Sampieri R. (2008). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw- Hill .
- Innovar para crecer . (s.f.). *Ecosistema virtual de la Innovación*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2016, de ¿Que es Innovación y cuáles son sus tipos?
- Municipalidad de Negrete (s.f.). *Organigrama Departamento de Salud Municipal de*

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Negrete. Recuperado el 05 de Enero de 2017, de Transparencia Activa:

<http://transparencia.muninegrete.cl/>

Organizacion para la Cooperacion y Desarrollo Economico. (2005). *Guia para la recogida*

e interpretacion de datos sobre Innovacion. Recuperado el 10 de Diciembre de

2016, de Manual de Oslo : <http://www.conacyt.gov.py/>

Porter, M. (1990). *The Competitive Advantage of Nations*. Nueva York: Basic Books.

Salamanca, C. L. (22 de Junio de 2015). Negocios. *El difícil camino de la innovación en*

Chile, pág. 19.

Schumpeter, J. (1934). *Teoria Del Desarrollo Economico*. Mexico: Fondo de

Cultura Economica.

Servicios TI. (s.f.). Recuperado el 15 de Febrero de 2017, de Entel Corp:

<http://corporaciones.entel.cl>

Seto, D. (2004). *De la Calidad de Servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Esic Editorial.

Telefonica Chile . (2014). *Gestión de la Demanda Asistencial*. Recuperado el 20 de Febrero

de 2017, de Soluciones para tu Industria: <http://empresa.movistar.cl>

Telefonica Chile. (s.f.). *Soluciones para su Industria*. Recuperado el 11 de Febrero de

2017, de Telefonica Corporaciones: <http://empresa.movistar.cl>

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

ANEXOS

Anexo 1: Antenas de Telecomunicaciones en Negrete.

La siguiente información fue necesaria para confirmar la presencia de señal mediante antenas de empresas de telecomunicaciones y justificar que la conectividad en la Comuna de Negrete no es un impedimento a la hora de innovar.

Antenas en servicio en Negrete A Partir de Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile:

Soporte de Antenas	
Código Soporte:	14091
Empresa:	ENTEL PCS
Dirección:	Cam. Publ. Negrete, Quinta Los Aromos
Comuna:	Negrete
Región:	Región del Biobío
Latitud:	37° 35' 14"
Longitud:	72° 32' 18"
Tipo Soporte:	Torre Auto Soportada
Altura Soporte:	42 mts.

Soporte de Antenas	
Código Soporte:	10880
Empresa:	CLARO CHILE S.A.
Dirección:	Camino antiguo s/n. Cerro La Cruz Negrete
Comuna:	Negrete
Región:	Región del Biobío
Latitud:	37° 35' 12,68988"
Longitud:	72° 32' 8,80008"
Tipo Soporte:	Monoposte
Altura Soporte:	42 mts.

Soporte de Antenas	
Código Soporte:	17545
Empresa:	Movistar
Dirección:	Fundo Mariman Forestal Mininco
Comuna:	Negrete
Región:	Región del Biobío
Latitud:	37° 36' 43,1"
Longitud:	72° 31' 37,3"
Tipo Soporte:	Torre Auto Soportada

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Anexo 2: Condiciones Comerciales de Propuesta “Tu hora”.

Servicios	SI	NO
Levantamiento de datos y adaptación del sistema al CESFAM.	✓	
Integración del sistema Tu Hora al sistema original del CESFAM.	✓	
Capacitación en terreno de usuarios del CESFAM.		✓
Capacitación de funcionarios del CESFAM.	✓	
Enrolamiento de usuarios al sistema mediante mensajería instantánea o vía internet.	✓	
Interacción en tiempo real con usuarios.	✓	
Call center enfocado al adulto mayor o persona con discapacidad o vivir en una zona rural con escasa locomoción.	✓	
Aplicación disponible para toda la comunidad.	✓	
Mantenimiento y actualización del sistema Tu Hora.	✓	
Resolución de fallas.	✓	
Campañas de difusión, prevención, encuestas, información etc.		✓
Asesoría para el diseño de campañas.		✓
Anulación remota de hora de atención (usuario)	✓	
Anulación remota y re- agendamiento (medico)	✓	
Reportes mensuales.	✓	
Des- inscripción del usuario del sistema Tu Hora.	✓	
Notificaciones de uso y consultas invalidas del usuario.	✓	
Centro de atención 24-7. (24 horas toda la semana).	✓	

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Anexo 3: Encuesta Aplicada a los Usuarios del CESFAM Yanequén.

Encuesta Sobre la Propuesta de Innovación “Tu Hora”

Señor(a) Encuestado(a):

Solicitamos unos minutos de su tiempo y disposición para contestar la siguiente encuesta, la que tiene por objetivo conocer el impacto de nuestra propuesta de innovación en los usuarios del CESFAM Yanequén de la comuna de Negrete en la Provincia del Biobío. Cabe señalar, que este instrumento es de carácter confidencial y su fin es propiamente académico. Desde ya agradecemos su valiosa colaboración.

Instrucciones: Complete y marque con una X el siguiente formulario.

Datos demográficos

1	Género	Femenino	
		Masculino	
2	Grupo de Edad	Entre 20 y 34	
		Entre 35 y 49	
		Entre 50 y 64	
		Más de 65.	
3	Estado Civil	Soltero	
		Casado o en Pareja	
		Separado o Divorciado	
		Viudo	

Instrucciones: La encuesta debe ser completada indicando la opción que mejor describa su apreciación en cada uno de los indicadores que se presentan:

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

1. En el último periodo de tiempo ¿Ud. ha necesitado acudir al CESFAM para reservar una hora médica?

- a) Si
- b) No

Si su respuesta anterior fue Si, responda la siguiente pregunta. En el caso que su respuesta anterior haya sido No, saltar a la pregunta 3.

2. Si tuviera que evaluar el actual servicio de atención del CESFAM Yanequén (o alguna de las Postas, según corresponda) en escala de 1 al 7 que nota le pondría? (entendiendo como 1 de mal servicio y 7 buen servicio)

a) 1	b) 2	c) 3	d) 4	e) 5	f) 6	g) 7
------	------	------	------	------	------	------

3. ¿Ud. cree que el sistema actual de reserva de horario de atención es el más adecuado para los usuarios del CESFAM Yanequen(o Postas según corresponda)?

- a) Sí.
- b) No.

4. ¿El sistema actual de reserva de horario le entrega un servicio eficiente que satisfaga completamente sus necesidades como usuario?

- a) Sí.
- b) No.

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Las preguntas siguientes tienen relación a ciertas herramientas tecnológicas las cuales son:

- ✓ **Call center:** Significa llamar por teléfono para pedir hora.
- ✓ **Aplicación Móvil:** Aplicación para celulares que permita reservar horas usando internet y un celular.
- ✓ **Intranet:** Página de internet que permite reservar horas a través de un computador.
- ✓ **Mensajería Instantánea:** Marcar un número en el celular (procedimiento similar al presta saldo) para reservar la hora recibiendo una respuesta inmediata.

5. **¿Cree Ud. que se podría mejorar el actual sistema de reserva de horario mediante la implementación de nuevas herramientas tecnológicas?**

- a) Sí.
- b) No.

6. **¿Ud. Estaría dispuesto a reservar horas mediante herramientas como una aplicación móvil, mensajería instantánea, intranet o un Call center que atienda su necesidad?**

- a) Sí.
- b) No

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

7. ¿Le daría confianza utilizar de manera habitual los canales anteriormente señalados si se le confirmara la reserva de hora mediante un mensaje de texto?

- a) Sí.
- b) No.

8. ¿Cree usted que los continuos cambios existentes en las tecnologías del CESFAM Yanequen mejorarían la calidad de atención?

- a) Sí.
- b) No.

9. Si el servicio de mensajería instantánea tuviera un costo de \$50 una vez reservada la hora ¿Ud., estaría dispuesto a pagar dicho costo?

- a) Sí.
- b) No.

10. ¿Cuál de estas herramientas cree Ud. que le serian de mayor utilidad y son más accesibles para usted?

a)	Call Center
b)	Mensajería Instantánea
c)	Aplicación Móvil
d)	Intranet Cesfam
e)	Todas las Anteriores

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

11. ¿Ud. cree que se disminuirían las horas perdidas con la opción de cambiar las horas o anularlas?

- a) Si
- b) No

12. ¿Ud. en su calidad de usuario responsable, estaría dispuesto a cambiar o anular su hora de atención en el caso de no poder utilizarla, para permitir que otra persona pueda ocupar ese horario?

- a) Si
- b) No

13. ¿Le gustaría recibir más información acerca de cómo funciona de dichas herramientas tecnológicas antes de su implementación? Entendiéndose como herramientas el Call center, aplicación móvil, Intranet y la mensajería instantánea.

- a) Si
- b) No

14. ¿Ud. cree que se reducirían los tiempos de espera si se llegara a implementar esta propuesta?

- A) Si
- B) No

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Anexo 4: Tabulación Encuestas

A. Usuarios Encuestados/Genero.

Tabla N°2

	Usuarios	Porcentaje
Hombres	168	46%
Mujeres	196	54%
Total	364	100%

Fuente: *Elaboración Propia a Partir de Datos Obtenidos en la Aplicación de Encuesta de Aprobación, Propuesta “Tu Hora”*

B. Resultados Preguntas Cerradas (SI/NO)

Tabla N°3

N° Pregunta	Total "SI"	Total "NO"	% SI	% NO
1	244	120	67,0	33,0
3	89	274	24,5	75,3
4	61	302	16,8	83,0
5	274	89	75,3	24,5
6	307	57	84,3	15,7
7	299	65	82,1	17,9
8	299	65	82,1	17,9
9	241	123	66,2	33,8
11	230,0	134,0	63,2	36,8
12	220,0	144,0	60,4	39,6
13	313,0	51,0	86,0	14,0
14	309,0	55,0	84,9	15,1

Fuente: *Elaboración Propia a Partir de Datos Obtenidos en la Aplicación de Encuesta de Aprobación, Propuesta “Tu Hora”*

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

C. Pregunta N°: 2

Tabla N°4

Puntaje	Usuarios		
Entre 1-3	221	60,7%	Mala Atención
Entre 4-7	143	39,3%	Buena Atención

Fuente: *Elaboración Propia a Partir de Datos Obtenidos en la Aplicación de Encuesta de Aprobación, Propuesta “Tu Hora”*

D. Pregunta N°: 10

Tabla N°5

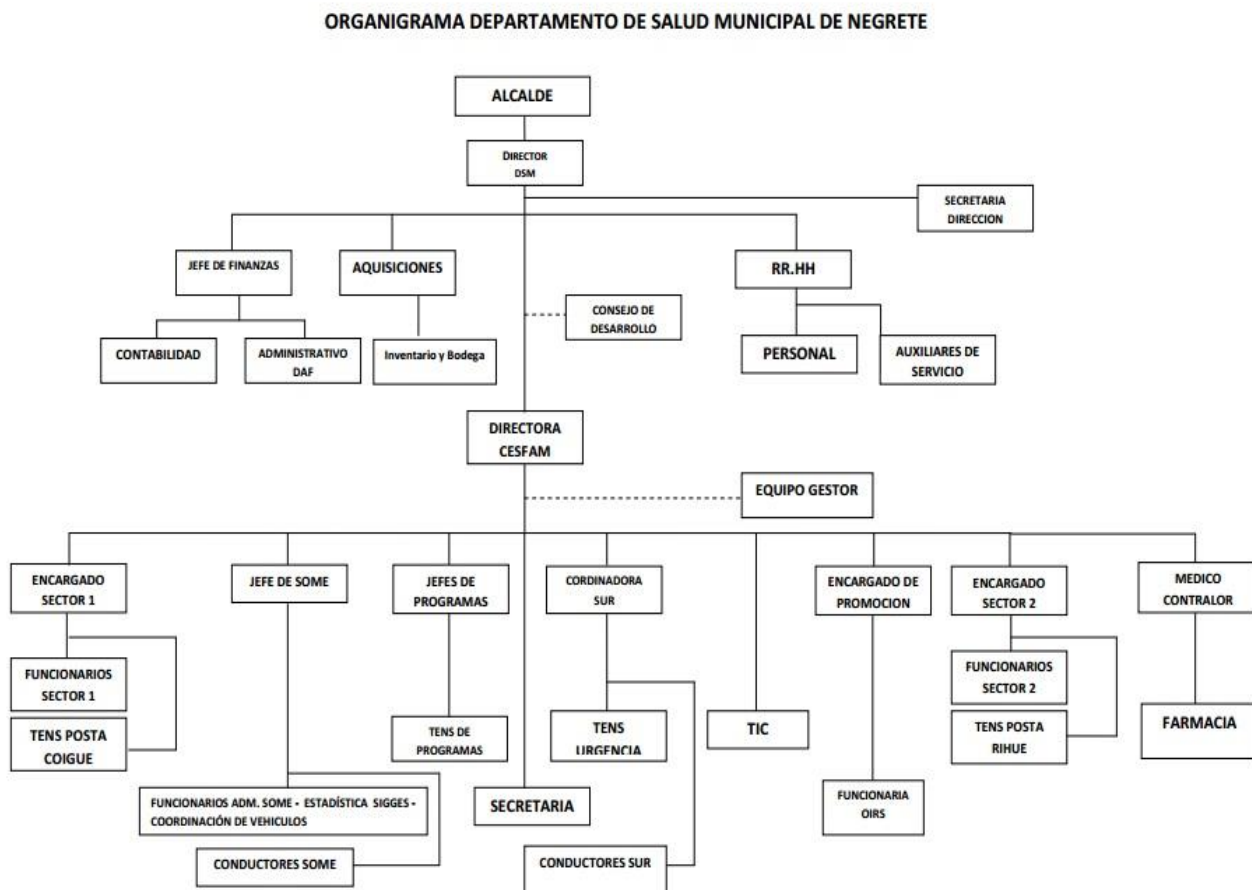
Opciones	Respuestas	Porcentaje
Call Center	72	20%
Mensajería Instantánea	75	21%
Aplicación Móvil	76	21%
Intranet Cesfam	61	17%
Todas las Anteriores	80	22%
Total	364	100%

Fuente: *Elaboración Propia a Partir de Datos Obtenidos en la Aplicación de Encuesta de Aprobación, Propuesta “Tu Hora”*

2017

“Propuesta de innovación de servicio para mejorar la calidad de reserva de horario en los establecimientos de salud pública en la comuna de Negrete ubicada en la Provincia del Biobío”.

Anexo 5: Organigrama Departamento de Salud Municipal de Negrete



Fuente: Municipalidad de Negrete, Transparencia Activa.